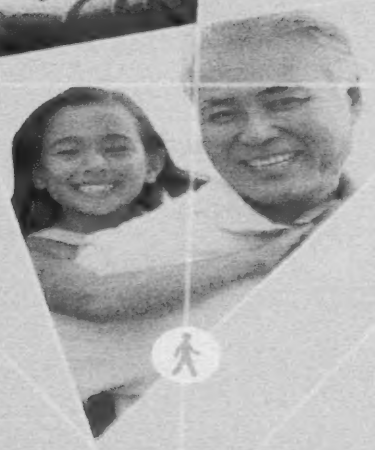
RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2015

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC



Québec

LA SOCIÉTÉ

EN QUELQUES CHIFFRES

	2015	2014
Nombre d'employés	**3 486**	3 522
LE BILAN ROUTIER		
Nombre d'accidentés*	**37 351**	36 197
Décès	**361**	322
Blessés graves	**1 576**	1 572
Blessés légers	**35 414**	34 303
LA SENSIBILISATION ET LA PROMOTION EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE		
Campagnes de sensibilisation	**4 935 217 $**	4 987 199 $
Soutien aux initiatives locales	**635 745 $**	1 220 099 $
Soutien à des organismes à but non lucratif	**730 890 $**	706 224 $
L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER		
Nombre de titulaires de permis de conduire	**5 330 564**	5 283 950
Nombre de véhicules en circulation	**6 310 810**	6 240 266
Nombre de transactions	**22 777 446**	22 691 300
Nombre de transactions Web	**5 134 741**	4 962 823**
LE CONTRÔLE ROUTIER		
Nombre d'interventions ciblant les éléments ayant le plus d'incidence sur la sécurité routière et la protection du réseau routier***	**81 930**	80 461*
Nombre d'infractions touchant les éléments ayant le plus d'incidence sur la sécurité routière et la protection du réseau routier	**11 149**	9 232*
Nombre d'infractions concernant le transport illégal de personnes	**452**	42
LE RÉGIME D'ASSURANCE		
Contributions d'assurance	**1 247 M$**	1 218 M$
Indemnités versées	**1 022 M$**	1 004 M$
Taux de financement	**110 %**	118 %
Taux de capitalisation	**122 %**	116 %
Nombre de nouvelles réclamations reçues	**23 012**	21 186
Nombre de réclamations traitées	**88 823**	88 867

* Les données de 2015 sont provisoires. Les données de 2014 ont été redressées pour refléter les informations complémentaires reçues en cours d'année 2015.

** Les données de 2014 ont été redressées afin d'inclure les transactions liées au régime d'immatriculation internationale réalisées sur le Web, qui n'avaient pas été comptabilisées en 2014.

*** État mécanique du véhicule, transport de matières dangereuses, charges et arrimage des charges, dimensions, fréquence et entretien mécanique, vérification avant départ, heures de conduite et de repos, permis de conduire, utilisation du cellulaire, port de la ceinture et autres.

Québec, le 30 avril 2016

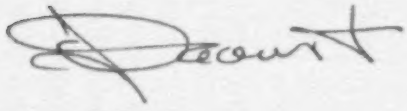
Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 décembre 2015. Il comporte trois sections portant sur les résultats de la Société, sur la gouvernance ainsi que sur l'application de politiques gouvernementales, de lois et de règlements.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports,



Jacques Daoust

Québec, le 30 avril 2016

Monsieur Jacques Daoust
Ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports
700, boulevard René-Lévesque Est, 29e étage
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 décembre 2015. Il comporte trois sections portant sur les résultats de la Société, sur la gouvernance ainsi que sur l'application de politiques gouvernementales, de lois et de règlements.

La section qui présente les résultats de la Société fait état, notamment, de ceux obtenus par celle-ci à l'égard de son plan stratégique 2011-2015 ainsi qu'à l'égard de sa déclaration de services aux citoyens. De plus, elle rend compte de l'utilisation de ses ressources et présente les états financiers audités de la Société et du Fonds d'assurance automobile du Québec.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

La présidente du conseil d'administration,

Lorna Telfer

CINQ ANS

D'ENGAGEMENT SUR LA ROUTE DE LA PERFORMANCE

Lorsqu'elle se projetait dans l'avenir, il y a cinq ans, la Société de l'assurance automobile du Québec visait à...

...être reconnue comme une organisation performante, inspirant confiance et faisant preuve d'innovation et d'agilité dans la réalisation de sa mission.

De 2011 à 2015, la Société a progressé sur la route de la performance, vers la concrétisation de cette vision.

C'est grâce à l'engagement de ses employés et à l'apport de ses partenaires qu'elle a consolidé son modèle d'affaires d'assureur public, et qu'elle a été en mesure :

d'améliorer significativement le bilan routier

d'augmenter la satisfaction de sa clientèle

de terminer plus vite que prévu le redressement financier du Fonds d'assurance

VOICI LE CHEMIN PARCOURU

UNE PROGRESSION REMARQUABLE SUR CINQ ANS

UN BILAN ROUTIER AMÉLIORÉ

	DÉCÈS	BLESSÉS GRAVES	ACCIDENTÉS
À LA FIN DE 2010 (Moyenne triennale 2008-2010)	516	2 270	43 750
À LA FIN DE 2013 (Moyenne triennale 2011-2013)	428	1 900	39 827
À LA FIN DE 2015 (Moyenne triennale 2013-2015)	358	1 624	37 215
CIBLES 2011 - 2015	-20 %	-20 %	-10 %
RÉSULTATS 2011 - 2013	-16 %	-17 %	-9 %
RÉSULTATS 2011 - 2015	-31 %	-28 %	-15 %

CIBLES ATTEINTES... ET MÊME DÉPASSÉES

DES CLIENTS PLUS SATISFAITS

ACCROISSEMENT DES SERVICES EN LIGNE

- SAAQclic – Entreprises
- Possibilité de payer le permis de conduire et l'immatriculation dans plus de 99 % des institutions financières
- Possibilité de faire une demande d'indemnité en ligne

+

SERVICES RÉVISÉS

- 40 services révisés pour faciliter la vie de la clientèle :
  - Délais plus courts pour obtenir le service
  - Moins de déplacements
  - Moins de démarches

=

ATTENTES DES CLIENTS MIEUX SATISFAITES

- Indice de satisfaction de la clientèle : 8,5/10
- Baisse des plaintes de 45 %

UNE SITUATION FINANCIÈRE SOLIDE

2010	2013	2015
DÉFICIT CUMULÉ DU RÉGIME D'ASSURANCE 1,6 G$	DÉFICIT CUMULÉ DU RÉGIME D'ASSURANCE 0 $... ...résorbé 10 ans plus tôt que prévu	Confirmation de la **baisse des contributions d'assurance** de 1,2 G$ pour 2016-2018
CAPITALISATION DU RÉGIME D'ASSURANCE 82 %	CAPITALISATION DU RÉGIME D'ASSURANCE 108 %	CAPITALISATION DU RÉGIME D'ASSURANCE 122 %
DÉFICIT DES ACTIVITÉS « PERMIS ET IMMATRICULATION » Déficit annuel : 35 M$ Déficit cumulé : 218 M$	DÉFICIT DES ACTIVITÉS « PERMIS ET IMMATRICULATION » Surplus annuel dégagé pour la première fois : 1,8 M$ Déficit cumulé : 216 M$	DÉFICIT DES ACTIVITÉS « PERMIS ET IMMATRICULATION » Surplus annuel : 11,4 M$ Déficit cumulé : 198 M$

UN OBJECTIF IMPENSABLE EN 2010 !

LA PÉRENNITÉ DU RÉGIME D'ASSURANCE EST ASSURÉE

TROIS ANNÉES CONSÉCUTIVES DE SURPLUS

DÉFICIT CUMULÉ RÉDUIT DE 9,1 %

PLUS DE 90 % DES CIBLES ATTEINTES GRÂCE À

DES EMPLOYÉS ENGAGÉS ET MOBILISÉS

La mobilisation des employés, atteint 81 % ...

... alors que le taux moyen est de 78 % chez les meilleurs employeurs

Depuis 2010, le taux de fidélisation des employés se situe à 95 % ou plus

Pour 82 % des employés, la Société est un employeur de choix

UNE CULTURE ORGANISATIONNELLE BIEN ANCRÉE

DES SECTEURS D'ACTIVITÉ MIEUX INTÉGRÉS – UN MODÈLE D'AFFAIRES PARTAGÉ

LA PERFORMANCE		L'ÉTHIQUE	
Un concept diffusé et connu	Une réalité de gestion appliquée par tous	Présente et vécue par l'ensemble des employés...	...dans l'ensemble des activités

UNE VISION CONCRÉTISÉE

LA SOCIÉTÉ FIGURE...

... parmi les 100 entreprises les plus admirées des Québécois

... parmi les meilleurs annonceurs au Canada, pour ses campagnes de sensibilisation efficaces et innovantes

ET ELLE EST CITÉE...

... comme modèle de gestion par résultats

C'EST AU QUÉBEC
QUE LES CONTRIBUTIONS
D'ASSURANCE AUTOMOBILE
SONT LES PLUS BASSES
AU CANADA

ET ELLES VONT BAISSER
DE 1,2 G$ POUR 2016-2018

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 11

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION 13

DÉCLARATION DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES 16

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DES PROGRAMMES 17

LES RÉSULTATS 18

- Un modèle unique au monde 19
- Le plan stratégique 2011-2015 20
- La satisfaction de la clientèle et la Déclaration de services aux citoyens 39
- Nos employés 43
- Les ressources 47
- Les résultats financiers 53
  - Les États financiers du Fonds d'assurance automobile du Québec 57
  - Les États financiers de la Société de l'assurance automobile du Québec 101
- Contrôle routier Québec 125
- L'évolution de la performance 132

LA GOUVERNANCE 139

- Le conseil d'administration 140
- La direction 151
- Les honoraires versés au vérificateur externe 152
- La gestion intégrée des risques 153
- L'organigramme au 31 décembre 2015 154
- L'optimisation des ressources 156

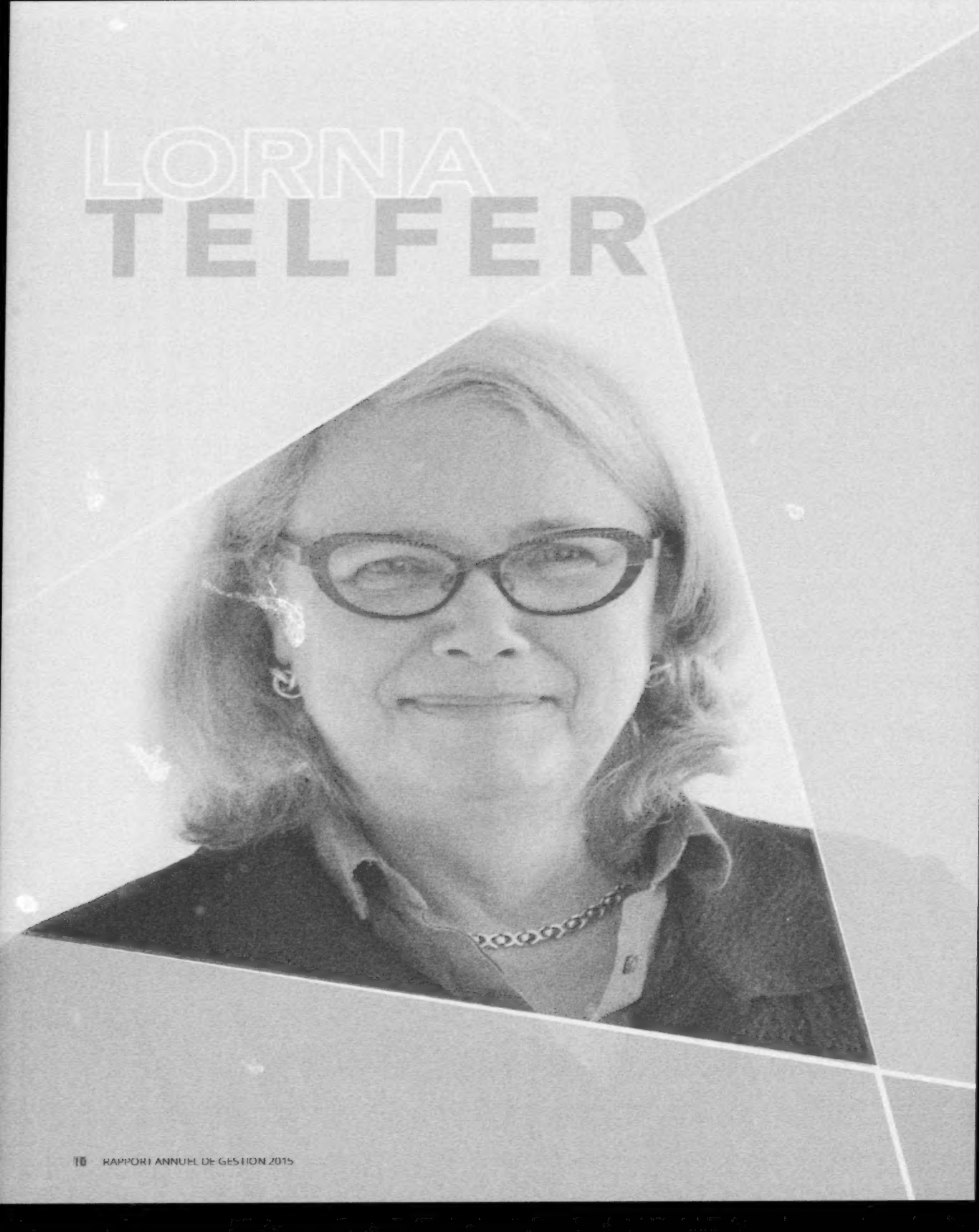
LES AUTRES EXIGENCES : APPLICATION DES LOIS, DES POLITIQUES ET DES RESPONSABILITÉS ADMINISTRATIVES 157

- L'application de certaines politiques gouvernementales 158

LES ANNEXES 169

- Les lois et règlements appliqués par la Société 170
- Le code d'éthique et de déontologie des administrateurs et vice-présidents de la Société de l'assurance automobile du Québec 174

LORNA TELFER



MESSAGE

DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'année 2015, qui marquait la fin du plan stratégique 2011-2015, s'est conclue sous le signe de la performance et place la Société de l'assurance automobile du Québec en bonne position pour l'avenir, comme en témoignent les excellents résultats présentés dans ce rapport annuel. J'aimerais remercier MM. Guy Morneau et Adrien Desautels, respectivement président et membre sortants, pour le leadership dont ils ont fait preuve au cours des dernières années, faisant en sorte que le fonctionnement du conseil soit efficace et efficient.

C'est avec honneur que j'ai accepté de prendre le relais à la présidence du conseil d'administration de la Société en janvier dernier. J'accède à ces fonctions à un moment significatif, soit celui où la Société amorce son nouveau plan stratégique qui la guidera durant les cinq prochaines années.

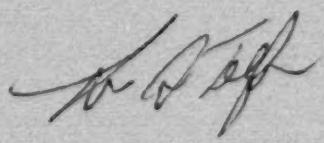
Au sein du conseil et de ses comités, les membres ont pris part à divers travaux en matière de gouvernance, d'éthique, de satisfaction de la clientèle, de ressources humaines, de technologies de l'information, de suivi de la situation financière et de la performance. Durant l'année 2015, le conseil a notamment entériné les contributions d'assurance pour 2016-2018; participé à l'établissement des orientations du plan stratégique; mis en place un comité sur la sécurité routière présidé par M. Jean-Marie De Koninck, nommé au conseil en avril 2015; et autorisé le choix d'opter pour un progiciel de gestion intégré dans le but d'assurer la pérennité des actifs technologiques de la Société.

La Société a connu un parcours remarquable durant les cinq dernières années. C'est en misant sur la transparence, l'intégrité et la responsabilité que le conseil d'administration l'appuiera dans l'atteinte des objectifs ambitieux qu'elle s'est fixés pour 2016-2020.

Tout ce travail ne peut être accompli sans la contribution des employés et des membres de la direction, lesquels participent activement à la saine gestion et au développement de la Société. Je tiens à les féliciter pour leur travail remarquable et leur engagement sincère.

Grâce au dévouement et au professionnalisme des membres de la direction, des employés et des membres du conseil d'administration, je suis convaincue que la Société contribuera à rendre nos routes plus sécuritaires et qu'elle continuera d'offrir aux Québécois des services de grande qualité.

La présidente du conseil d'administration,



Lorna Telfer

NATHALIE TREMBLAY

MESSAGE

DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

2015 : UNE ANNÉE SYMBOLIQUE

Dans la vie d'une organisation, il y a des années plus significatives que d'autres, et ce fut le cas de 2015 pour la Société.

Nous étions à la dernière année du plan stratégique qui nous avait guidés au cours des cinq dernières années. L'heure était au bilan et à la réflexion.

Quel chemin avions-nous parcouru depuis 2011 et où voulions-nous être en 2020? Deux questions fondamentales auxquelles nous devions répondre cette année.

Chemin parcouru depuis 2011

Si on me demandait quel mot qualifie le mieux le chemin parcouru par la Société durant les cinq dernières années, je dirais sans hésiter « performance ». Et quelle performance! Bien au-delà de ce que l'on s'était fixé au départ.

Pour apprécier davantage la progression, il faut se remettre dans le contexte de l'époque, alors que la Société était placée devant des défis de taille.

Le bilan routier et les pratiques en indemnisation au bénéfice des accidentés s'étaient améliorés. Toutefois, même si le régime d'assurance était pleinement financé, sa sous-capitalisation n'était toujours pas résorbée, puisqu'il affichait un déficit cumulé de 1,6 milliard de dollars. On était alors loin d'imaginer que cinq ans plus tard, sa situation financière serait si solide que l'on serait en mesure de baisser les contributions d'assurance!

Venait s'ajouter un deuxième défi, celui de trouver une solution, sans augmenter les tarifs, pour redresser la situation financière de notre secteur du permis de conduire et de l'immatriculation. Celui-ci affichait un déficit annuel récurrent de 35 millions de dollars et son déficit cumulé atteignait les 218 millions de dollars.

Nous étions aussi grandement préoccupés par nos technologies de l'information, qui datatent de plus de trente ans. Elles sont au cœur de notre service à la clientèle. Pour être en mesure de répondre aux attentes de cette dernière, nous devions nous positionner sur nos investissements et avoir un plan bien arrêté pour réaliser la modernisation technologique. C'était un troisième défi à relever, dont dépendait la satisfaction de notre clientèle.

Après 32 ans d'existence, nous avions perdu de vue ce qui représente la force du modèle d'affaires unique de la Société. Pouvoir agir à la fois en prévention, en contrôle de l'accès au réseau routier et du transport des personnes et des biens et en indemnisation des accidentés nous permet de diminuer plus efficacement les risques liés à l'usage de la route. Un quatrième défi était donc tout aussi incontournable : celui de reconstruire le lien fort, la synergie entre nos différents secteurs d'activité.

Nous avions la conviction que, grâce à la force de notre équipe et à l'apport de nos partenaires, nous allions relever ces défis avec succès. Mais nous étions loin de nous douter que nous irions bien au-delà!

Des résultats au-delà de nos objectifs

L'amélioration sans précédent du bilan routier

Les leviers que sont la sensibilisation, une législation encore plus sévère et l'augmentation des contrôles ont incité les usagers de la route à adopter des comportements plus sécuritaires. Ainsi, le Québec a pu enregistrer une amélioration record du bilan routier. À titre d'exemple, de 2010 à 2015, le nombre de décès a chuté de 31 % et le nombre de blessés graves, de 28 %.

Nous devons poursuivre nos efforts pour inciter les Québécois à continuer d'adopter des comportements sécuritaires puisque l'année 2015, avec une légère détérioration du bilan routier, nous rappelle qu'en matière de sécurité routière, on ne doit rien tenir pour acquis.

Aujourd'hui, la sécurité routière est sans contredit l'affaire de tous et nous avons la responsabilité de poursuivre dans cette direction.

Nous pouvons d'ailleurs compter sur un levier additionnel, soit le lien direct qui peut maintenant être fait entre un bon comportement sur les routes et les contributions d'assurance payées sur le permis de conduire et l'immatriculation du véhicule. Un levier auquel on n'aurait jamais osé penser il y a cinq ans!

La baisse des contributions d'assurance confirmée

En effet, un des faits marquants de 2015 a été la confirmation de la baisse des contributions d'assurance de 1,2 milliard de dollars pour 2016-2018, dont bénéficieront la presque totalité des conducteurs et des propriétaires de véhicules. Fait à noter, avant même cette diminution, les Québécois pouvaient déjà profiter des contributions d'assurance les plus basses au Canada.

Les économies annuelles de 394 millions de dollars qu'ils feront sont attribuables, pour 75 %, à l'amélioration du bilan routier. C'est majeur! Comme quoi, on ne le répétera jamais assez, être prudent, c'est payant!

Les attentes de notre clientèle largement répondues

Nous accordons une priorité à l'amélioration des services offerts à notre clientèle, et ce, année après année.

Au cours des cinq dernières années, nos clients ont pu compter sur de nouveaux services en ligne, notamment la demande d'indemnité à la suite d'un accident de la route.

Ce sont aussi quarante services qui ont été révisés, pour simplifier les démarches des gens qui font affaire avec nous.

Lorsque nous constatons que leur indice de satisfaction atteint, en 2015, 8,5 sur une échelle de 10, ou encore que les plaintes ont diminué de 45 %, nous pouvons affirmer que nous les avons bien entendus et que nous avons su répondre adéquatement à leurs attentes.

La satisfaction de notre clientèle est toutefois un défi constant et, tout comme l'amélioration du bilan routier, elle ne doit pas être tenue pour acquise!

Une situation financière solide

Le redressement financier du régime d'assurance automobile est aujourd'hui chose du passé.

Les réflexions que nous avons menées, alimentées entre autres par les tendances de l'industrie de l'assurance et les recommandations des conseils d'experts, nous amènent à confirmer qu'à long terme, la gestion du régime doit viser un juste équilibre entre le bilan routier, la couverture d'assurance offerte aux accidentés et le niveau des contributions exigées.

Avec un taux de capitalisation atteignant les 122 %, le régime dispose des sommes nécessaires pour respecter ses obligations envers tous les accidentés de la route, tout en étant en mesure de faire face notamment aux incertitudes des marchés financiers.

C'est en travaillant sur nos façons de faire pour améliorer nos services à la clientèle que nous avons fait des gains de productivité et réduit nos coûts. Nous avons non seulement résorbé le déficit annuel du secteur du permis et de l'immatriculation, mais nous avons été en mesure de dégager des surplus sur trois années consécutives et ainsi de réduire de 9,1 % le déficit cumulé. Ce déficit est passé de 218 millions à 198 millions de dollars au cours des cinq dernières années.

De plus, je ne peux passer sous silence le fait qu'au cours des cinq dernières années, la Société a été en mesure d'absorber une croissance de son volume d'affaires de l'ordre de 7,8 %, à laquelle s'ajoute une augmentation de l'inflation de 8,6 %, tout en contenant ses frais d'administration à une augmentation de seulement 2,6 %. Elle a ainsi respecté la discipline et la rigueur de gestion qu'elle s'était données, tout en maintenant la qualité des services à sa clientèle.

Investir en technologie pour améliorer les services

Au terme de cinq ans de planification, nous avons été en mesure d'établir clairement non seulement le niveau d'investissement requis, mais aussi les bénéfices que générera la solution technologique retenue pour continuer d'assurer l'amélioration de nos services. Les bénéfices escomptés vont permettre de résorber totalement le déficit cumulé restant de 198 millions de dollars.

Par ailleurs, compte tenu de la solution retenue, il était incontournable de convenir avec le gouvernement d'adapter le processus d'appel d'offres pour assurer un partage des risques avec les soumissionnaires et obtenir une solution répondant adéquatement aux besoins de la Société.

Les premières étapes de ce nouveau processus ont donné les résultats escomptés et nous serons en mesure de le mener à terme au cours de l'année 2016.

Une culture organisationnelle bien ancrée

Le travail des cinq dernières années nous a permis de faire en sorte que la performance et l'éthique passent du statut de concepts à celui de réalités bien ancrées et gérées au quotidien dans toute l'organisation. Le modèle d'affaires de la Société est de plus en plus intégré par nos employés, et mieux connu de nos partenaires. Plus que jamais, nos différents secteurs d'activité agissent en complémentarité. Nos résultats des dernières années sont là pour le prouver.

Réfléchir pour les cinq prochaines années

Nous sommes tous très fiers de la progression qu'a connue la performance de la Société au cours des cinq dernières années. Les résultats obtenus sont dignes de mention et sont des assises solides sur lesquelles nous pourrons nous appuyer dans les années à venir.

Il était donc primordial, tant pour le conseil d'administration que pour la direction, d'entamer dès 2015 des réflexions en profondeur devant nous mener à arrêter le plan stratégique qui nous guidera de 2016 à 2020, dans notre volonté de continuer de progresser sur la voie de la performance.

D'ici 2020, le contexte d'affaires de la Société évoluera. On n'a qu'à penser aux changements démographiques ou aux nombreuses innovations technologiques qui transformeront tant la réalité sur les routes que la prestation de services.

C'est dans ce contexte que nous avons mené nos réflexions autour de certaines grandes questions :

- Comment pouvons nous continuer d'améliorer le bilan routier après que des progrès significatifs ont été réalisés?
- Que devons-nous faire de plus, ou différemment, pour inciter encore plus d'usagers de la route à adopter des comportements sécuritaires?
- Quels ajustements devons-nous apporter à nos contrôles pour tenir compte de l'évolution de la réalité routière?

Pour nous aider à répondre à ces questions, nous irons consulter les usagers de la route afin qu'ils se prononcent sur les priorités des prochaines années, et ce, en collaboration avec la Table québécoise de la sécurité routière, maintenant sous la responsabilité de la Société.

L'amélioration du service à la clientèle nous interpellait également :

- Comment continuer de répondre de façon satisfaisante aux attentes de notre clientèle, alors que nos employés seront en apprentissage de nouvelles compétences en raison de l'implantation des nouvelles technologies et de la révision de nos processus?
- Quelles modifications devrons-nous apporter à nos canaux de prestation de services pour tenir compte de la demande croissante de nos clients pour des services en ligne?

Voilà autant de questions auxquelles répondra le prochain plan stratégique de la Société.

L'engagement de notre équipe et l'apport de nos partenaires : les clés de notre réussite

J'occupe mes fonctions de présidente et de chef de la direction depuis 2010.

Chaque jour, je rencontre des employés qui sont animés par la fierté de travailler à la Société.

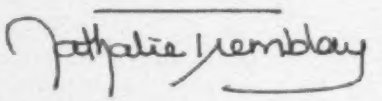
Les résultats des cinq dernières années ont été obtenus grâce à près de 3 500 personnes de cœur et de conviction qui donnent le meilleur d'elles-mêmes au quotidien et qui méritent toute ma reconnaissance.

Le leadership exercé par la direction et par les gestionnaires, le professionnalisme de chaque employé et la relation de partenariat avec les représentants syndicaux sont précieux. Lorsqu'on y ajoute leur engagement sans relâche, c'est une véritable richesse que l'on obtient. Je les en remercie très sincèrement. C'est grâce à eux que la Société rayonne et qu'elle est rendue là où elle est aujourd'hui.

Je tiens aussi à remercier les membres du conseil d'administration, qui joignent leur engagement et leurs compétences aux nôtres pour nous épauler dans la conduite des affaires de la Société et pour nous permettre d'aller encore plus loin.

J'ai la profonde conviction que, forte des résultats des cinq dernières années, riche de l'engagement de tous et de l'apport précieux de ses partenaires, la Société relèvera avec succès les défis qui l'attendent, dans sa volonté de progresser sur la voie de la performance, au bénéfice des assurés que sont tous les Québécois.

La présidente et chef de la direction,



Nathalie Tremblay, FCPA, FCA

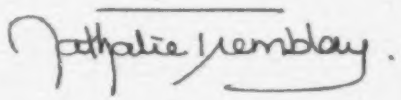
DÉCLARATION DE LA PRÉSIDENTE

ET CHEF DE LA DIRECTION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES

La fiabilité de l'information contenue dans le rapport annuel de gestion 2015 de la Société de l'assurance automobile du Québec ainsi que celle des contrôles afférents relèvent de ma responsabilité.

Je déclare que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables et que cette information correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2015.

La présidente et chef de la direction,



Nathalie Tremblay, FCPA, FCA

Québec, avril 2016

RAPPORT DE VALIDATION

DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DES PROGRAMMES

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans les sections du rapport annuel de gestion 2015 de la Société de l'assurance automobile du Québec.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Société. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne, élaborées par l'Institut des auditeurs internes. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter sur l'information fournie. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information présentée dans le rapport annuel de gestion.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le rapport annuel de gestion 2015 de la Société de l'assurance automobile du Québec nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de la vérification interne et de l'évaluation des programmes,

Hoda Abdel-Malak

Hoda Abdel Malak, CPA, CA
Québec, avril 2016

LES RÉSULTATS

UN MODÈLE

UNIQUE AU MONDE

La Société de l'assurance automobile du Québec a été créée par une loi il y a plus de 35 ans. Sa mission est de protéger la personne contre les risques liés à l'usage de la route. Il s'agit d'une société d'État qui intègre toutes les fonctions nécessaires à la gestion des risques d'un assureur, au-delà de celles d'un assureur traditionnel, et permet à la population québécoise de bénéficier d'un régime plus que favorable.

La Société agit comme fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec. En cette qualité :

- elle mène des activités de sensibilisation et de promotion de la sécurité routière en vue d'amener les usagers à adopter un comportement sécuritaire, afin de diminuer le nombre d'accidentés et de réduire la gravité de leurs blessures;
- elle fixe et perçoit les contributions d'assurance qui servent à financer le régime public d'assurance automobile;
- elle administre le régime public d'assurance automobile sans égard à la responsabilité. Les personnes accidentées de la route sont indemnisées rapidement pour la perte économique subie, et bénéficient de services de réadaptation, lorsque leur condition le justifie, pour réduire les préjudices corporels dus à l'accident.

La Société gère également l'accès au réseau routier. Elle s'assure ainsi que les conducteurs possèdent les qualités et les aptitudes nécessaires à la conduite et que les véhicules respectent les normes prescrites.

De plus, par l'intermédiaire de ses contrôleurs routiers, elle surveille et contrôle le transport des personnes et des biens de façon à faire respecter les normes en vigueur sur l'ensemble du territoire québécois, dans un souci constant de sécurité routière et d'équité concurrentielle.

La mission de la Société

La Société a pour mission de protéger la personne contre les risques liés à l'usage de la route. À cette fin :

- elle mène des actions de promotion de la sécurité routière et de prévention;
- elle fixe les contributions d'assurance et gère le patrimoine fiduciaire;
- elle gère l'accès au réseau routier;
- elle surveille et contrôle le transport routier des personnes et des biens;
- elle indemnise les personnes accidentées de la route et facilite leur réadaptation.

Les mandats

La Société exécute également tout autre mandat qui lui est confié par la loi ou à la suite d'une entente avec le gouvernement ou l'un de ses ministères ou organismes, tel que :

- la perception de sommes pour le gouvernement et certaines municipalités;
- l'adaptation de véhicules et la délivrance de vignettes de stationnement pour les personnes handicapées;
- la prise de photo pour la carte d'assurance maladie pour la Régie de l'assurance maladie du Québec.

LE PLAN STRATÉGIQUE

2011-2015

La vision

La Société de l'assurance automobile du Québec sera reconnue comme une organisation performante inspirant confiance et faisant preuve d'innovation et d'agilité dans la réalisation de sa mission, grâce à :

- **la force de son équipe;**
- **l'apport de ses partenaires;**
- **son modèle d'affaires intégré;**
- **ses actions et ses services ciblés et adaptés.**

Les résultats 2011-2015

Le plan stratégique 2011 2015 adresse six enjeux, soit le positionnement de la Société, le bilan routier, la prestation de services, l'ampleur du virage technologique, la nouvelle réalité de la main-d'œuvre et la gestion éthique et responsable.

Au cours des cinq dernières années, la Société a atteint la grande majorité des objectifs qu'elle s'était fixés dans son plan stratégique 2011-2015. Les objectifs qui n'ont pas été atteints ont fait l'objet d'une analyse de risques qui conclut que ceux ci n'ont pas nui à sa performance.

Les valeurs

ENGAGEMENT **RIGUEUR** **COHÉRENCE** **RESPECT**

ENJEU 1

LE POSITIONNEMENT DE LA SOCIÉTÉ

Pour réaliser sa mission, la Société compose avec une clientèle de plus en plus nombreuse, des mandats qui se diversifient, des besoins grandissants et des attentes toujours élevées. Afin de relever le défi que représente la rareté de la main-d'œuvre et d'assurer une gestion toujours plus rigoureuse de ses dépenses, la Société fait preuve d'innovation, questionne chacun des paliers de son organisation et repense son approche d'affaires. En misant sur la contribution de chacun et en se tournant vers l'avenir, elle est en mesure de communiquer sa vision et d'exposer les moyens qu'elle met en œuvre pour continuer de fournir aux Québécois les services de qualité auxquels ils ont droit.

ORIENTATION 1.1

Repenser notre approche d'affaires

En repensant son approche d'affaires, la Société s'est engagée dans un important virage organisationnel. Elle a profité de cet exercice pour mobiliser ses forces vives et renforcer sa culture d'entreprise. Elle s'est assurée de faire connaître les objectifs et les étapes de sa démarche et d'adapter ceux-ci aux besoins évolutifs de sa clientèle.

OBJECTIF 1.1.1

Partager les enjeux et les finalités d'affaires

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2011-2015
Nombre d'activités mises en œuvre	2012 et suivantes	**33 activités en 2015** **176 depuis 2012**

En 2015, les enjeux et finalités d'affaires ont été présentés au cours de nombreuses rencontres. Il s'agissait entre autres de rencontres avec le Groupement des assureurs automobiles, l'Association des directeurs de police du Québec, des actuaires et des institutions financières.

Depuis 2011, la Société a fait connaître ses enjeux à des représentants de différents ministères et organismes gouvernementaux, à des associations de spécialistes de la santé et de comptables, à des organisations privées agissant en sécurité routière ainsi qu'à des représentants de l'industrie du transport, du milieu municipal, de la Caisse de dépôt et placement du Québec et d'organismes judiciaires.

Après avoir présenté ses enjeux et ses finalités d'affaires à ses principaux partenaires, la Société constate aujourd'hui que ceux-ci en ont une meilleure compréhension.

OBJECTIF 1.1.2

Convenir du modèle d'affaires intégré

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2011-2015
Dépôt du modèle	2011	**Cible atteinte**
Nombre de mesures pour faire connaître le modèle	2012 et suivantes	**4 mesures en 2015** **28 depuis 2012**

Le modèle d'affaires intégré de la Société est un outil privilégié pour illustrer qu'elle intervient à toutes les étapes de la protection des usagers de la route, tout en accordant une place importante à ceux-ci ainsi qu'à ses partenaires. Il sert également à montrer l'interdépendance de chacune de ses activités.

En 2015, le modèle d'affaires a été présenté, entre autres, à une association et à un ordre professionnel agissant dans le domaine de la santé.

Depuis 2011, le modèle d'affaires a été présenté à divers partenaires, notamment à des ministères et organismes gouvernementaux, à des associations de spécialistes de la santé, à des associations d'autres types de professionnels, tels que des greffiers, ou encore à des organismes privés agissant en sécurité routière.

La Société a fait connaître son modèle d'affaires intégré à ses principaux partenaires et compte aujourd'hui sur une meilleure compréhension de ce qu'il est.

Modèle d'affaires intégré de la Société

OBJECTIF 1.1.3

Développer une culture organisationnelle qui valorise et fait vivre le modèle d'affaires intégré

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2011-2015
Pourcentage des employés qui ont été informés du modèle d'affaires intégré	100 % en 2011	**89 % en 2012**
Pourcentage d'employés qui considèrent que la Société fonctionne de manière intégrée	50 % en 2013 80 % en 2015	**70 % en 2015[1]**

En 2015, la Société a réalisé un sondage qui montre que les employés sont majoritairement d'avis que la Société fonctionne de manière intégrée.

Elle a aussi poursuivi ses efforts de sensibilisation pour faire connaître le modèle d'affaires intégré par :

- la diffusion de capsules d'information;
- de la sensibilisation lors des journées d'accueil des nouveaux employés.

Au cours des cinq dernières années, la Société a mis en place une diffusion systématique du modèle d'affaires intégré. Dès la fin de 2011 et au début de 2012, il a été présenté progressivement aux employés.

La Société est satisfaite de la progression obtenue et continuera à encourager ses équipes à travailler de manière intégrée.

OBJECTIF 1.1.4

Faire évoluer le contenu de l'offre de produits et de services

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2011-2015
Nombre d'opportunités ou de nouvelles mesures ayant donné lieu à une actualisation des produits et des services	2012 et suivantes	**18 opportunités ou nouvelles mesures depuis 2012**

Depuis 2012, la Société a saisi de nombreuses occasions de faire évoluer son offre de services afin de mieux satisfaire sa clientèle et d'assurer la sécurité sur les routes du Québec. Elle a ainsi actualisé dix huit de ses produits et services. Par exemple :

- la suspension administrative de 24 heures du droit de conduire des transporteurs de personnes présentant de l'alcool dans le sang, la saisie du véhicule pour 90 jours dans le cas des récidivistes et le retrait du privilège d'immatriculer un véhicule pour les multirécidivistes de l'alcool au volant ont été mis en place;
- les contrôleurs routiers ont obtenu le pouvoir d'effectuer le contrôle de l'alcool au volant;
- des sanctions plus sévères ont été imposées pour les courses de rue et le surf de véhicule;
- la liste des médicaments remboursables a été harmonisée avec la liste des médicaments reconnus par le régime général d'assurance médicaments du Québec.

1. **Le calcul de l'indicateur a été modifié pour ne tenir compte que des employés qui se sont prononcés par « oui » ou « non ». Une fois redressé, le résultat de 2013 présenté dans le rapport annuel de gestion 2014 est de 70 %.**

ENJEU 2

LE BILAN ROUTIER

La sécurité routière, une responsabilité partagée

La Société travaille de concert avec la population et ses différents partenaires pour que le nombre d'accidents de la route diminue et que le bilan routier s'améliore. Elle s'efforce de mobiliser les différents acteurs pour mettre en place des stratégies et des actions communes. Toutefois, la sécurité routière ne saurait reposer sur un seul facteur; elle doit être prise en charge par l'ensemble des intervenants afin que les efforts de tous s'intègrent et soient à valeur ajoutée pour les usagers de la route. Par-dessus tout, chaque usager de la route est responsable de sa propre sécurité et de celle d'autrui. En effet, le comportement humain demeure la première cause des accidents de la route. Dans ce contexte, la Société souhaite inspirer et motiver les différents acteurs de la sécurité routière pour que leurs actions concertées continuent de porter leurs fruits.

ORIENTATION 2.1

Agir en acteur de premier plan pour améliorer le bilan routier

En 2015, le nombre de décès sur les routes du Québec a connu une légère augmentation et le nombre total d'accidents de la route affichait lui aussi une hausse comparativement à l'année 2014. En effet, on compte 39 décès et 4 blessés graves de plus, par rapport à 2014.

OBJECTIF 2.1.1

Contribuer à diminuer le nombre d'accidentés de la route et la gravité des accidents

INDICATEURS[2]	CIBLES 2015	RÉSULTATS 2011-2015
Pourcentage de diminution de la moyenne triennale du nombre d'accidentés avec dommages corporels	- 10 %	**- 14,9 %**
Pourcentage de diminution de la moyenne triennale du nombre de personnes décédées ou blessées gravement dans des accidents de la route	Décès : - 20 % Blessés graves : - 20 %	**Décès : - 30,5 %** **Blessés graves : - 28,4 %**

En 2015, les principales activités de la Société ont été les suivantes :

- Elle a innové en matière de conscientisation, en tenant une activité de sensibilisation aux angles morts des véhicules lourds. Cette activité, pendant laquelle les citoyens pouvaient monter dans un véhicule lourd et constater l'étendue de ses angles morts grâce à la présence de tapis rouges, a été tenue 73 fois, partout au Québec;
- les contrôleurs routiers de la Société ont effectué 81 930 interventions visant les éléments ayant le plus d'incidence sur la sécurité routière et la protection du réseau routier;
- des sanctions plus sévères ont été introduites pour la conduite avec l'utilisation d'un appareil avec fonction téléphonique tenu en main.

Malgré la légère détérioration observée en 2015, la Société a dépassé les objectifs d'amélioration qu'elle s'était fixés. Toutefois, les résultats de l'année nous rappellent que le bilan routier ne doit jamais être pris pour acquis.

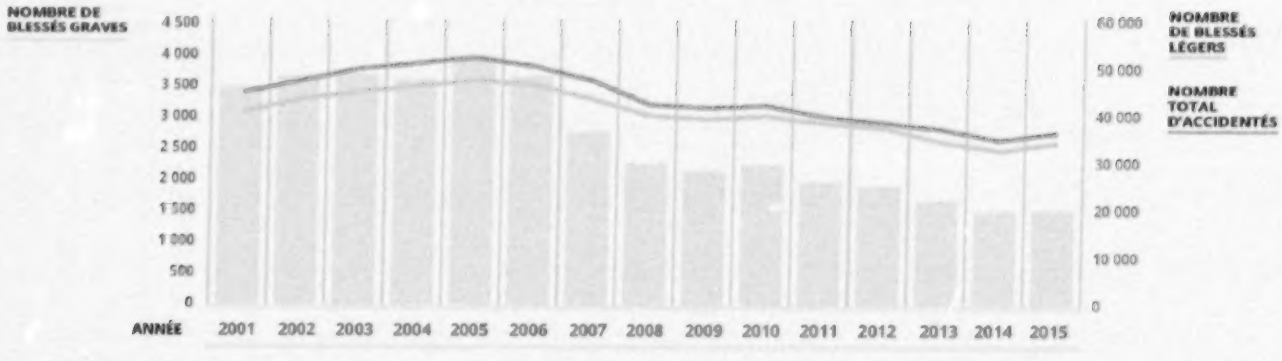
Au cours des cinq dernières années, les actions de la Société ont contribué à une amélioration du bilan routier. Parmi ces actions, on compte notamment les suivantes :

- des campagnes de sensibilisation originales et novatrices, qui ont touché plusieurs problématiques de sécurité routière, entre autres les comportements à risque et la prévention pour les usagers de la route;
- la poursuite d'un partenariat avec les corps policiers visant à assurer un meilleur arrimage des activités de sensibilisation et de contrôle, notamment dans le cadre des opérations dites « nationales » (distraction, vitesse, alcool, fatigue et piétons);

2. L'utilisation des moyennes triennales réduit l'effet de la variation annuelle.

Nombre de décès sur les routes du Québec, véhicules en circulation et titulaires de permis, de 1973 à 2015

Évolution du bilan routier de 2001 à 2015



	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de blessés graves	3 536	3 717	3 744	3 667	4 000	3 718	2 818	2 315	2 201	2 293	2 020	1 955	1 724	1 572	1 576
Nombre de blessés légers	41 353	44 375	45 761	45 909	47 455	46 037	44 422	41 127	40 723	41 043	39 403	37 115	35 981	34 303	35 414
Nombre total d'accidentés (blessés et décès)	45 499	48 706	50 128	50 224	52 182	50 475	47 844	43 998	43 427	43 824	41 898	39 487	38 097	36 197	37 351

- la mise en œuvre du projet Ambassadeur de la sécurité routière, qui vise à cibler des relayeurs d'information dans les écoles secondaires dont le rôle est de conscientiser leurs compagnons de classe à propos de différentes problématiques de sécurité routière;
- plusieurs activités de sensibilisation tenues dans différentes localités : opération Bon pied, bon œil (piétons), campagne Bien attaché (sièges d'auto pour enfants), Tour du silence (vélo), projet IMPACT (sensibilisation d'élèves du secondaire avant la tenue des bals de finissants).

OBJECTIF 2.1.2

Développer et mettre en œuvre une stratégie mobilisatrice pour accroître l'impact de tous les acteurs en sécurité routière

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2011-2015
Identification des partenaires potentiels (internes et externes)	2011	**Cible atteinte**
Élaboration et mise en œuvre de la stratégie	2012 et suivantes	**Diffusion de profils en 2015 Stratégie élaborée et mise en œuvre**
Nombre de partenaires impliqués	2012 et suivantes	**48 partenaires**
Nombre d'activités conjointes avec les partenaires	2012 et suivantes	**30 activités**

Au cours des cinq dernières années, les travaux de la stratégie mobilisatrice en sécurité routière relatifs aux thèmes de la distraction, de la vitesse et de la conduite de véhicules lourds ont été menés à terme. De plus, les portraits de différentes problématiques retenues ont été partagés et diffusés, ce qui a permis à l'ensemble des partenaires de la Société d'avoir un portrait complet et commun des problématiques en sécurité routière.

ENJEU 3

LA PRESTATION DE SERVICES

Les services à la clientèle

La Société doit s'adapter à une clientèle en constante évolution. Celle-ci compte, notamment, un nombre de plus en plus grand de personnes avançant en âge. Elle comprend également une proportion grandissante de personnes qui utilisent les nouveaux modes de communication et de service à la clientèle. Pour répondre à leurs demandes et pour accroître son efficacité, la Société adopte et fait évoluer différents modes de prestation autonome de services en misant sur ceux qui sont les plus économiques et qui répondent davantage aux besoins actuels et à venir des usagers de la route. En misant sur les technologies de l'information pour offrir de l'information ou simplifier des transactions, la Société peut réaffecter les ressources disponibles aux services nécessitant un contact direct avec la clientèle.

Par ailleurs, la Société compose avec une hausse constante des demandes de services et une diversification des services offerts. Pour offrir le meilleur à sa clientèle, elle adapte ses modes de prestation de services et détermine comment elle les offrira avec le même souci d'efficacité. Les modes de prestation de services sont revus, évalués et priorisés dans le but de leur assigner les ressources disponibles et d'offrir à l'organisation et à sa clientèle toute la flexibilité voulue. La Société fait évoluer ses partenariats avec les ministères et organismes afin de toujours offrir les meilleurs services et est constamment à la recherche d'alliances potentielles ayant pour objectif d'améliorer les services.

ORIENTATION 3.1

Adapter les modes de prestation de services aux besoins et à l'évolution de la clientèle et du marché

OBJECTIF 3.1.1

Ajuster les modalités de prestation de services pour en améliorer la qualité pour les clients

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2011-2015
Indice de satisfaction de la clientèle	2012 et suivantes	**8,5/10**[3]
Nombre de services révisés	2012 et suivantes	**10 services révisés en 2015** **40 services révisés depuis 2012**

Toujours à l'écoute de sa clientèle, la Société fait mesurer trimestriellement par une firme indépendante l'indice de satisfaction de la clientèle (ISC).

Les sondages réalisés en 2015 montrent que la clientèle se dit satisfaite des services reçus. L'indice de satisfaction global est de 8,5/10, ce qui est comparable aux taux obtenus par les banques et les compagnies d'assurance. La Société atteint ainsi les meilleurs standards en matière de services à la clientèle.

En 2015, la Société a ajouté différentes modalités de prestation de services à son offre, selon ses clientèles.

Pour l'ensemble de sa clientèle :

- les permis de conduire ont été améliorés afin d'en accroître la sécurité;
- en cas de décès, la Société avise désormais automatiquement le liquidateur de la succession que le dossier du conducteur a été fermé sur avis du Directeur de l'état civil;
- le programme de formation à la conduite d'une moto a été révisé, ce qui a permis d'améliorer le guide *Conduire une moto* et l'examen théorique ainsi que de concevoir de nouveaux examens de conduite pratiques;
- la gestion des licences de commerçant et de recycleur a été transférée à l'Office de la protection du consommateur, afin de permettre aux consommateurs d'obtenir une meilleure protection, tout en prévenant les pratiques frauduleuses.

Pour les concessionnaires :

- une nouvelle transaction en ligne SAAQclic pour les concessionnaires de véhicules neufs a été lancée. Il leur est désormais possible d'annuler une transaction d'immatriculation sans avoir à communiquer avec la Société.

Pour les accidentés de la route :

- de nouvelles mesures de remboursement des services d'ergothérapie ont été déployées. Elles permettent d'offrir des services mieux adaptés aux besoins des personnes accidentées, en prévoyant des moments privilégiés pour faire le point sur leur évolution et leurs progrès;
- le traitement des demandes de révision a été simplifié, pour impliquer davantage la personne accidentée et cibler des solutions plus durables;
- le processus de communication des décisions portant sur les séquelles a été optimisé, de façon à permettre à la personne accidentée de mieux comprendre les décisions rendues;
- le processus de demande d'avis médical a été revu, ce qui a entraîné une réduction des délais de traitement;
- l'implantation de nouvelles mesures de traitement a permis une diminution de 30 % des délais d'évaluation de l'admissibilité des réclamations d'assurance.

Au cours des cinq dernières années, la Société a révisé des services offerts à sa clientèle comme à ses partenaires. À titre d'exemples :

- la prise de photo est devenue possible dans le Grand-Nord grâce à l'unité mobile;
- l'examen pratique pour la conduite d'un véhicule de promenade est devenu accessible au Centre de services de Longueuil pour les personnes présentant une acuité visuelle hors norme;

3. **Le calcul de l'indicateur a été modifié pour être pondéré en fonction du volume de clientèle. Une fois redressé, le résultat présenté dans le rapport annuel de 2014 est de 8,6 /10, une différence non significative.**

- le permis de conduire a vu sa durée de vie doubler, passant de quatre à huit ans;
- les nouveaux conducteurs de moto à trois roues ont vu la classe 6E inscrite automatiquement sur leur permis de conduire;
- des mandataires pouvant effectuer des vérifications mécaniques de véhicules légers et de véhicules lourds ont été ajoutés;
- un accompagnement téléphonique a été implanté pour les entreprises qui utilisent le site Web de la Société;
- la Société a instauré un service de remboursement automatisé des frais de médicaments qui permet aux personnes accidentées d'obtenir leurs médicaments à la pharmacie sans avoir à payer;
- la Société a diminué de plus de 50 % l'inventaire des recours la concernant au Tribunal administratif du Québec;
- le suivi des réclamations des personnes accidentées bénéficiant d'une rente à long terme a été simplifié;
- le traitement des réclamations des personnes accidentées qui subissent une rechute a été centralisé, ce qui permet une standardisation du traitement et une diminution des délais;
- l'assignation des réclamations des personnes accidentées ayant plus d'un dossier actif à un seul agent d'indemnisation a permis de simplifier les démarches pour la personne accidentée, en plus d'optimiser le traitement des réclamations.

OBJECTIF 3.1.2

Élargir l'accessibilité, par voie électronique, aux services informationnels et transactionnels et inciter la clientèle à les utiliser

INDICATEURS	CIBLES 2015	RÉSULTATS 2011-2015
Nombre de services transactionnels accessibles de façon autonome, par voie électronique, en institution financière ou chez des partenaires	Ajout de 7 nouveaux services et 1 nouvelle clientèle servie (entreprises)	**2 nouveaux services en 2015, 9 nouveaux services et 1 nouvelle clientèle depuis 2010**
Taux d'utilisation des services accessibles de façon autonome, par voie électronique, en institution financière ou chez des partenaires	Augmentation de 12 points de pourcentage par rapport au 31 décembre 2010 Valeur au 31 décembre 2010 : 53,2 %	**61,2 %**

Deux nouveaux services transactionnels ont été implantés pour la clientèle accidentée de la route au cours de 2015 :

- la demande d'indemnité en ligne;
- le service « Envoi de documents », qui permet aux personnes accidentées de transmettre, grâce au Web, les documents nécessaires au traitement de leur réclamation.

Ce sont les premiers services transactionnels offerts par la Société qui sont disponibles sur mobile.

La Société continuera au cours des prochaines années à bonifier son offre de services accessibles de façon autonome et à inciter sa clientèle à les utiliser, afin de répondre le plus efficacement possible à ses besoins.

Depuis 2011, la Société a rendu neuf services accessibles de façon autonome, en plus de mettre en place certains de ses services pour sa clientèle « entreprises ». À ce chapitre, les éléments suivants sont notamment à souligner :

- le numéro de facturation unique a été implanté, ce qui permet à plus de 99 % de la clientèle de renouveler son permis de conduire et son immatriculation dans un guichet automatique ou en ligne;
- l'implantation de SAAQclic – Entreprises a permis de servir la clientèle des entreprises avec de nombreux nouveaux services en ligne;
- on a diffusé sur le site Web une capsule vidéo informationnelle sur le partage de la route avec les véhicules lourds.

Pendant cette période, le nombre de transactions réalisées annuellement en prestation autonome de services est passé d'environ 7,5 millions à 9,6 millions, soit une augmentation de 28 %.

La Société est satisfaite de la progression et poursuivra les efforts pour amener sa clientèle à utiliser davantage ces services.

ENJEU 4

L'AMPLEUR DU VIRAGE TECHNOLOGIQUE

La rapidité des changements technologiques et l'évolution constante des besoins de l'organisation obligent la Société à demeurer à la fine pointe de la technologie. Pour continuer de servir ses différentes clientèles dans les années à venir, elle doit effectuer une transformation importante de ses actifs informatiques et de ses façons de faire.

ORIENTATION 4.1

Réussir le virage tout en poursuivant l'évolution des affaires

Comme de nombreuses grandes organisations, la Société doit composer avec un vieillissement généralisé de ses systèmes informatiques. Notamment, elle doit mettre à niveau un ensemble d'applications pour les adapter à l'évolution inévitable des composantes technologiques qui les supportent.

La Société a entrepris la conversion du système de gestion des bases de données qui soutient les activités du Fonds d'assurance et celles de la gestion de l'accès au réseau routier afin de le moderniser. Elle s'est également penchée sur l'enjeu que représente la désuétude fonctionnelle des applications relatives aux services offerts en permis et immatriculation. Grâce à l'élaboration d'un plan d'investissement qui s'étale sur plusieurs années, l'organisation prend toutes les mesures nécessaires pour assurer une évolution cohérente et responsable de ses différents actifs informatiques.

OBJECTIF 4.1.1

Poursuivre la modernisation de nos actifs et disposer d'un plan pour finaliser les travaux

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2011-2015
État de la mise en œuvre	2012 et suivantes	**En cours**

Au cours de l'année 2015, la Société a poursuivi ses efforts par :

- la conversion des systèmes supportant les activités du Fonds d'assurance, qui a avancé dans le respect de la planification globale;
- la décision de faire reposer le programme de modernisation sur une suite de progiciels de gestion intégrés (PGI).

Pendant la période 2011-2015, plusieurs actions ont permis de poursuivre la modernisation des actifs de la Société :

- le plan d'investissement a été approuvé;
- la Société a pris la décision de développer une architecture de solution utilisant une suite de progiciels de gestion intégrés;
- un plan pluriannuel et une stratégie de réalisation pour le renouvellement des principaux systèmes d'information, tant administratifs que de soutien à la mission, ont été adoptés;
- les travaux de conversion des applications des domaines de l'assurance se sont poursuivis. La fin de ces travaux est prévue pour la mi-juin 2016;
- un ensemble d'applications de génération récente ont été mises à niveau, en fonction de l'évolution des composantes technologiques qui les supportent.

OBJECTIF 4.1.2

Réviser le processus de développement en technologies de l'information

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2011-2015
Pourcentage des gains obtenus sur les efforts	2013 et 2015	**21 % de gains mesurés et 1 action d'optimisation réalisée en 2015**
Pourcentage des gains obtenus sur les délais	2013 et 2015	**1 action d'optimisation réalisée en 2015**

Au cours des cinq dernières années, un ensemble de mesures, de processus et d'outils ont été élaborés et implantés au regard de l'optimisation de la planification des projets en technologies de l'information (TI), de leur réalisation et du suivi des efforts qui leur sont consacrés.

Depuis l'implantation complète de la solution en janvier 2015, l'organisation a acquis une solide expérience de gestion à l'aide d'indicateurs de performance de projet, et ce, pour l'ensemble du portefeuille de projets en TI. Ce faisant, l'organisation est en mesure de détecter et de gérer rapidement les écarts, ce qui lui permet d'accroître son efficience et d'atteindre la cible de réduction des efforts. L'atteinte de ce niveau de maturité en gestion de projet positionne l'organisation et met en place les fondements essentiels aux investissements en technologie de l'information des prochaines années.

ENJEU 5

LA NOUVELLE RÉALITÉ DE LA MAIN-D'ŒUVRE

La Société s'assure de maintenir et de préserver l'expertise et les connaissances dont elle dispose. C'est pour cette raison qu'elle élabore et met en place des stratégies de gestion des savoirs. Elle continue également d'offrir de nombreuses possibilités de progression de carrière à ses employés. Cette mesure est à la fois une source de motivation pour ceux-ci et un excellent moyen de favoriser la performance de l'organisation.

ORIENTATION 5.1

Être parmi les employeurs les plus recherchés au Québec

La Société offre des services et des produits de qualité grâce aux efforts déployés quotidiennement par ses employés. Pour s'assurer de comprendre et d'apprécier l'opinion de son personnel à l'égard de l'organisation, elle mène régulièrement des sondages sur divers aspects du climat organisationnel. C'est à la lumière des résultats obtenus qu'elle entreprend des actions pour répondre aux attentes et aux besoins exprimés par ses employés.

OBJECTIF 5.1.1

Accroître notre performance en matière d'attraction et d'embauche

INDICATEURS	CIBLES 2015	RÉSULTATS 2011-2015
Pourcentage d'employés qui reconnaissent la Société comme un employeur de choix	85 % Valeur de départ : 79 %	**82 % en 2015**
Pourcentage des postes qui ont été pourvus parmi ceux pour lesquels des démarches ont été entreprises	Maintien Valeur de départ : 89 %	**88 % en 2015**
Pourcentage d'étudiants et de stagiaires ayant poursuivi leur parcours comme personnel occasionnel ou permanent	25 % Valeur de départ : 7,1 %	**6 % en 2015**

En 2015, la Société a continué de promouvoir ses emplois :

- une page Web à l'intention de la fonction publique québécoise et réservée aux technologies de l'information a été créée;
- de l'information sur les concours de recrutement grand public a été diffusée dans la section « Emploi » du site Web;
- un « midi porte ouverte » a eu lieu au siège social pour faire la promotion des emplois en vérification interne et en évaluation de programmes.

Le contexte de contrôle des effectifs de la fonction publique a eu une influence sur l'atteinte des objectifs de la Société. Elle a donc investi des efforts importants pour rendre son processus de planification de la main d'œuvre et de dotation plus performant et pour mieux comprendre les facteurs d'attraction et de fidélisation du personnel, notamment en :

- tenant des groupes de discussion avec des employés à propos des facteurs qui favorisent l'attraction et la fidélisation du personnel;
- dotant les gestionnaires de meilleurs outils pour l'embauche et l'intégration de nouveaux employés.

La Société a de plus fait la promotion de ses emplois à l'occasion d'événements carrière.

Les résultats obtenus permettent à la Société d'attirer et d'embaucher les personnes qui répondent adéquatement à ses besoins et assurent sa performance.

OBJECTIF 5.1.2

Intégrer et fidéliser les employés en misant sur des pratiques de gestion avant-gardistes

INDICATEURS	CIBLES 2015	RÉSULTATS 2011-2015
Taux de fidélisation de l'effectif	Maintien Valeur de départ : 96 %	**97 % en 2015**
Taux de rétention après deux ans	85 % Valeur de départ : 81 %	**83 % en 2015**
Taux de mobilisation	85 % Valeur de départ : 80 %	**81 % en 2015**

En 2015, la Société a poursuivi ses efforts pour améliorer les pratiques de gestion visant à mieux intégrer et fidéliser ses employés. Les réalisations suivantes sont à souligner :

- l'atteinte d'un taux de mobilisation de 81 %, alors que le taux de mobilisation des meilleurs employeurs se situe autour de 78 %;
- l'identification des postes de gestion à risque, le repérage de candidats de la relève ainsi que la bonification d'un coffre à outils pour le développement professionnel des cadres;

- la mise en œuvre d'un nouveau processus de gestion des absences à long terme;
- la réalisation d'un projet pilote d'accueil et d'intégration en TI permettant de se démarquer comme employeur.

Pendant la période 2011-2015, la Société a mis en place un processus organisationnel d'attraction et de fidélisation du personnel. Les travaux ont porté sur :

- le déploiement d'un plan de relève à l'interne pour les postes de gestion;
- la mise en place d'un processus de gestion des absences;
- l'amélioration des pratiques d'accueil et d'intégration des nouveaux employés (notamment la journée d'accueil SAAQ 360° et des outils rendus disponibles dans l'intranet);
- la création en 2014 des Prix d'excellence SAAQ, qui visent à reconnaître l'excellence de ses employés;
- la poursuite des activités en santé organisationnelle et les pratiques visant l'amélioration du bien-être du personnel.

Pendant cette période, la Société a également :

- tenu tous les deux ans un sondage sur le climat organisationnel;
- implanté le projet Clé USB de bienvenue pour l'accueil et l'intégration des nouveaux employés de Contrôle routier Québec. Ce projet, qui a reçu le Prix Gestion des personnes 2013 de l'Institut d'administration publique de Québec (IAPQ), consiste à remettre aux nouveaux employés une trousse de bienvenue interactive qui leur permet de se familiariser avec leur nouvel environnement de travail.

Les résultats obtenus permettent à la Société de conclure qu'elle se positionne parmi les meilleurs employeurs.

ORIENTATION 5.2

Favoriser le développement d'une relève et d'une main-d'œuvre qualifiées et performantes

La performance de la Société est sans contredit attribuable à la richesse de ses ressources humaines. Afin de former une relève compétente et dynamique et de permettre à ses employés de développer leur plein potentiel, la Société investit temps et argent dans la formation et le transfert des connaissances. En 2015, elle a consacré 1,7 % de sa masse salariale à la formation à la tâche[4] de son personnel. En offrant des possibilités de progression de carrière à ses employés, la Société s'assure, entre autres, de promouvoir à l'interne et de pourvoir les différents postes qui seront disponibles dans les années à venir. En poursuivant ses efforts de transmission de l'expertise pour les emplois où la main-d'œuvre se fait plus rare et en développant ses stratégies de gestion des savoirs, la Société se donne les moyens nécessaires à la constitution d'une relève solide et performante.

OBJECTIF 5.2.1

Appuyer le personnel dans le développement de son plein potentiel professionnel en lien avec les enjeux de l'organisation

INDICATEURS	CIBLES 2015	RÉSULTATS 2011-2015
Pourcentage de postes pourvus par des candidats à l'interne (affectation et promotion)	80 %	**67 % en 2015**
Taux de satisfaction relativement aux aspects touchant la carrière et le développement des compétences	75 % Valeur de départ : 67 %	**69 % en 2015**

En 2015, le développement professionnel des employés est demeuré au cœur des préoccupations. À cet effet, la Société a :

- poursuivi la mise en œuvre de son plan de relève de gestion;
- tenu un concours de promotion interne pour des emplois de technicien en administration;
- adhéré au nouveau processus gouvernemental de dotation en ligne.

4. Formations internes et externes.

Pendant la période 2011-2015, la Société a pris des mesures pour encourager la progression de carrière du personnel et pourvoir les postes vacants en faisant appel à des candidats travaillant déjà dans l'organisation, en :

- tenant un concours de promotion à l'interne pour les postes d'encadrement;
- mettant en place une structure opérationnelle, y compris une chaîne de commandement, pour les contrôleurs routiers, ce qui permet de nouveaux cheminements de carrière et assure une relève de gestion opérationnelle de premier niveau;
- procédant à la nomination de deux cohortes de personnel occasionnel à titre de personnel régulier;
- tenant un concours de classe professionnelle ainsi qu'un concours pour l'avancement et le recrutement de préposés au permis et à l'immatriculation.

La Société a priorisé le développement du potentiel de son personnel, et a aussi enrichi et bonifié l'expertise dont elle dispose en recrutant à l'externe du personnel répondant aux besoins de l'organisation en matière d'expertise.

OBJECTIF 5.2.2

Soutenir le passage des connaissances et de l'expertise

INDICATEUR	CIBLE 2015	RÉSULTATS 2011-2015
Pourcentage des unités administratives disposant de moyens de transmission de l'expertise pour les emplois critiques	100 %	**100 %**[5]

En 2015, la Société a terminé la mise en place des moyens de transfert des connaissances et de l'expertise dans les unités administratives où des postes critiques ont été ciblés.

Pendant la période 2011-2015, la Société a progressivement mis en place différents moyens de transmission des savoirs :

- la cartographie des connaissances, le jumelage de postes, le *coaching*, le mentorat ainsi que le partage des données ont été renforcés;
- une banque de savoirs en sécurité routière a été déployée et expérimentée au sein de certaines équipes en sécurité routière. Elle contribue à la constitution d'historiques de dossiers en sécurité routière et permet le dépôt de documents qui enrichissent la mémoire organisationnelle;
- un *Guide du détenteur d'expertise* a été mis à la disposition des gestionnaires pour faciliter l'intégration des nouveaux employés et la transmission de l'expertise à la relève.

La Société a mis en place les moyens d'assurer la pérennité de son expertise.

5. **Le taux de 100 % obtenu en 2015 est représentatif de l'ensemble de l'organisation, à l'exception du secteur des technologies de l'information, pour lequel la détermination des emplois critiques doit être revue dans le contexte de l'implantation de nouveaux progiciels de gestion intégrés (PGI) et de l'identification de nouveaux métiers en TI.**

ENJEU 6

LA GESTION ÉTHIQUE ET RESPONSABLE

Une saine gestion des fonds publics

À titre de gestionnaire de fonds publics, la Société se doit de répondre aux attentes élevées de la population en matière de rigueur et d'éthique. Elle doit, notamment, offrir aux Québécois une couverture d'assurance au meilleur coût tout en les accompagnant vers un retour le plus rapide possible à leurs activités. De plus, elle a la responsabilité de veiller à contrôler les dépenses administratives et de mettre en place les mesures nécessaires pour assurer la pérennité du régime d'assurance. Enfin, conformément à la politique de financement des services en permis et en immatriculation, elle s'est donné comme objectif d'atteindre l'équilibre des revenus et des dépenses à l'égard du mandat de l'accès au réseau routier.

Les comportements éthiques

En matière d'éthique et de comportements écoresponsables, les employés et les dirigeants de grandes organisations doivent, aujourd'hui plus que jamais, démontrer un comportement irréprochable. La population en fait une priorité. C'est pourquoi la Société a mis en place un plan d'action en matière d'éthique, de diversité et de développement durable, faisant en sorte que ces éléments soient partie intégrante de sa culture.

ORIENTATION 6.1

Maintenir une gestion rigoureuse des fonds publics

OBJECTIF 6.1.1

Assurer la pérennité du régime d'assurance

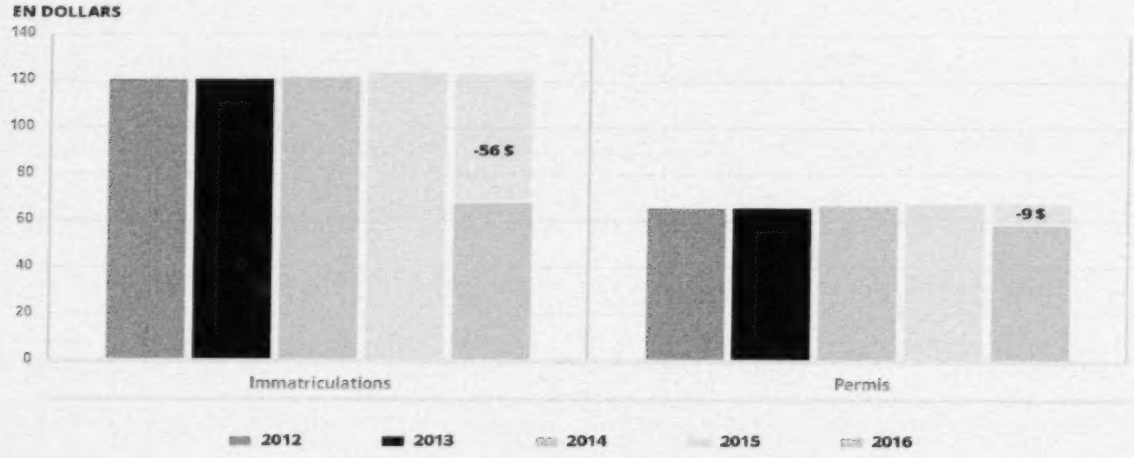
INDICATEURS	CIBLES 2015	RÉSULTATS 2011-2015
Réduction du déficit initial cumulé	0,8 G$	**0,0 G$**
Taux de croissance annuel moyen des dépenses	Taux de croissance comparable à celui observé dans la fonction publique québécoise	**2,6 % (moyenne 2011-2015)**

En 2015 :

- la Société a complété le redressement de la situation financière du régime d'assurance automobile, et le déficit initial cumulé du Fonds d'assurance a été complètement éliminé;
- le conseil d'experts sur les contributions d'assurance automobile, qui avait conclu en 2012 que le régime d'assurance reposait sur des assises financières saines, a appuyé la baisse des contributions d'assurance pour les années 2016-2018;
- l'ensemble des titulaires d'un permis de conduire et des propriétaires d'un véhicule de promenade économiseront ainsi 65 $ par an, soit une baisse de 35 % pour les années 2016, 2017 et 2018.

Pendant la période 2011-2015, le taux de croissance annuel moyen des dépenses de la Société s'est limité à 2,6 %, alors que les taux observés dans la fonction publique québécoise ont été de 2,9 %.

Contributions d'assurance par titulaire de permis de conduire et propriétaire de véhicules



OBJECTIF 6.1.2

Atteindre l'équilibre des revenus et des dépenses à l'égard du mandat de l'accès au réseau routier

INDICATEURS	CIBLES 2015	RÉSULTATS 2011-2015
Ratio des dépenses sur les revenus	Amélioration Valeur de départ : 1,32	**0,93**
Taux de croissance annuel moyen des dépenses	Taux de croissance comparable à celui observé dans la fonction publique québécoise	**2,6 % (moyenne 2011-2015)**

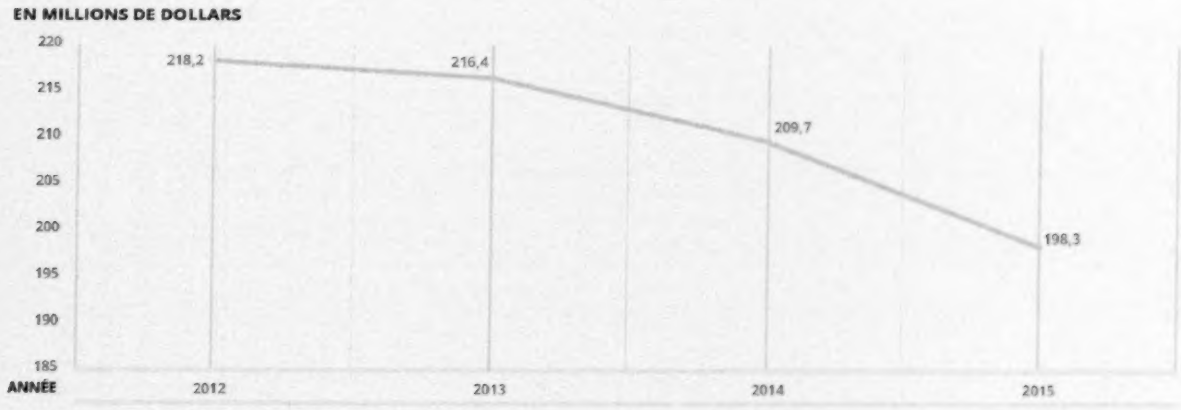
La Société de l'assurance automobile du Québec a amélioré ses services à la clientèle et a réalisé des gains de productivité pour ses activités liées au permis de conduire et à l'immatriculation. Ainsi, le ratio s'est amélioré au point où les dépenses sont maintenant moins importantes que les revenus.

Pendant la période 2011-2015, la Société a non seulement atteint son objectif de retour à l'équilibre budgétaire, mais elle a en plus converti un déficit annuel récurrent de 35 millions de dollars en un surplus annuel et a commencé le remboursement du déficit cumulé de 218 millions de dollars, et ce, sans réviser les tarifs. Le déficit cumulé au 31 décembre 2015 s'élève à 198,3 M$.

La Société a de plus réussi à maintenir un taux de croissance annuel moyen de ses dépenses de 2,6 %, alors que les taux observés dans la fonction publique québécoise ont été de 2,9 %.

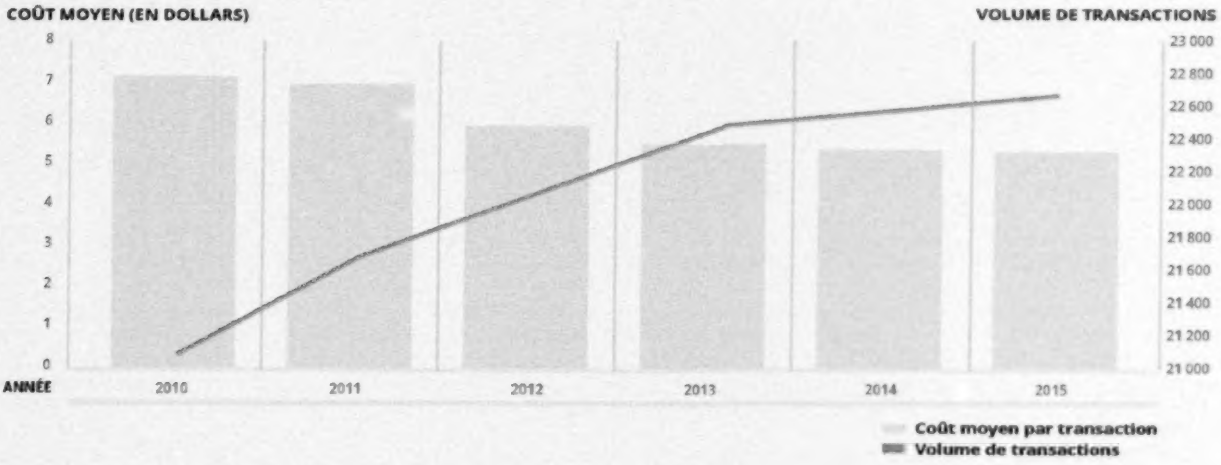
Ces résultats ont été atteints grâce à la discipline et à la rigueur de gestion, tout en améliorant le service à la clientèle.

Remboursement du déficit cumulé de l'accès au réseau routier



Le coût moyen par transaction a subi une baisse de plus de 25 % au cours des cinq dernières années, en tenant compte de l'augmentation du volume d'affaires de près de 8 % en moyenne.

Coût moyen par transaction en permis de conduire et immatriculation



ORIENTATION 6.2

Renforcer les comportements éthiques

OBJECTIF 6.2.1

Poursuivre l'implantation d'une culture éthique

INDICATEURS	CIBLES 2015	RÉSULTATS 2011-2015
Pourcentage des actions du plan d'action en éthique 2012-2015 qui ont été réalisées	100 %	**100 %**
Pourcentage des actions du plan d'action de gestion de la diversité[6] 2012-2015 qui ont été réalisées	100 %	**77 %**

Au cours de 2015, une formation en éthique a été offerte à 180 personnes. Les témoignages de trois employés présentant leur vision de l'éthique et l'importance qu'ils y accordent ont été diffusés. Par ailleurs, une formation en diversité ethnoculturelle a été conçue et intégrée à la formation à la tâche du personnel en contact avec la clientèle et plusieurs éléments liés à la diversité ont été introduits dans les communications de la Société.

Pendant la période 2012-2015 :

- la formation en éthique, donnée à 148 reprises, a joint 1 197 personnes;
- la présentation spéciale sur l'utilisation éthique des médias sociaux a joint 1 116 personnes;
- le Bureau-conseil en éthique a fourni des conseils en continu aux employés, aux vice-présidents et aux administrateurs, afin de les appuyer dans leurs décisions comportant des enjeux éthiques;
- un service-conseil en diversité a été mis sur pied pour soutenir l'organisation dans la gestion de la diversité;
- différents moyens ont aussi été mis en œuvre pour favoriser la compréhension du régime public d'assurance automobile par la clientèle membre d'une communauté ethnoculturelle.

Le report de certaines activités du plan d'action en diversité afin de les intégrer à des activités en cours et de faciliter leur mise en œuvre explique le résultat. La Société poursuivra ses efforts en matière de diversité au cours des prochaines années, ce qui lui permettra de réaliser les activités reportées.

La Société est en mesure d'affirmer que sa culture éthique est bien intégrée.

OBJECTIF 6.2.2

Consolider l'implantation des principes de développement durable

INDICATEUR	CIBLE 2015	RÉSULTATS 2011-2015
Pourcentage des actions du plan d'action de développement durable 2011-2015 qui ont été réalisées	100 %	92 % en 2015

En 2015, les principes de développement durable ont été pris en compte dans plusieurs projets, notamment la conception de la demande d'indemnité en ligne et l'élaboration du plan stratégique 2016-2020 de la Société.

Les activités de sensibilisation du personnel au développement durable se sont poursuivies. Elles ont porté sur les principes de développement durable, la réduction des déplacements professionnels ainsi que la saine gestion des matières résiduelles.

La Société a également conçu, de concert avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Régie des rentes du Québec et Revenu Québec, un outil permettant de mesurer l'intégration du développement durable aux pratiques des organismes publics. La Société et ses partenaires l'ont présenté à près de 40 organisations publiques, ce qui témoigne de leur engagement en matière de développement durable.

6. La diversité en milieu de travail fait référence à la diversité du personnel, de la clientèle et des partenaires, différents par l'âge, le sexe, la catégorie d'emploi, la langue, le handicap, l'origine ethnoculturelle, l'éducation, les capacités linguistiques, etc.

Pendant la période 2011-2015 :

- près de 400 employés devant appliquer les principes de développement durable dans le cadre de leur travail ont été formés à la prise en compte de ces principes. Ce résultat est supérieur à la cible de formation fixée par le gouvernement;
- onze sondages ont été réalisés afin de connaître les attentes et la satisfaction des clientèles « citoyens » et « entreprises ». Ils ont aussi permis de mieux cerner les besoins actuels et futurs des différentes clientèles afin d'améliorer la prestation de services;
- six nouvelles mesures ont été mises en œuvre à l'égard des personnes accidentées de la route, dans le but, notamment, de cibler une solution durable avec chaque personne en tenant compte de l'ensemble de ses besoins;
- la nouvelle tour du siège social de la Société est devenue le premier immeuble de bureaux certifié LEED du gouvernement dans la ville de Québec;
- le parc informatique de la Société compte maintenant près de 90 % d'ordinateurs certifiés Energy Star ou EPEAT, ce qui garantit la performance énergétique et environnementale des appareils;
- les travaux de rationalisation des imprimantes et de photocopieurs ont permis le retrait de près de 440 appareils. Cela a permis une réduction de 57 % du parc d'imprimantes au siège social et de 50 % dans les bureaux régionaux.

À la suite d'un rapport d'évaluation de programme qui a démontré clairement que des actions inscrites au plan de développement durable étaient sans valeur ajoutée, la Société a décidé d'abandonner ces actions afin de se concentrer sur celles ayant une valeur ajoutée.

La prise en compte des principes de développement durable est implantée dans les pratiques de la Société.

LA SATISFACTION

DE LA CLIENTÈLE ET LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Services aux citoyens

La Société a le souci constant d'offrir à ses clients des services de grande qualité, conformes à leurs besoins et à leurs attentes. Son offre de services est définie en termes de résultats pour eux. En 2015, des améliorations concrètes ont été apportées à la prestation de services aux citoyens. Il s'agit entre autres de :

- l'implantation de la demande d'indemnité et du service en ligne « Envoi de documents », qui constituent les premiers services offerts sur mobile pour la Société;
- la mise en place d'un projet pilote d'accès en ligne SAAQclic visant à faciliter, pour les commerçants de véhicules usagés, les démarches pour immatriculer et enregistrer les véhicules vendus aux citoyens.

La satisfaction de la clientèle

La Société s'appuie sur différents leviers pour maintenir sa performance en matière de satisfaction de la clientèle. Les résultats de sondages, les plaintes et les commentaires de sa clientèle sont de bonnes sources d'information permettant de comprendre leurs attentes et leurs besoins. Ils représentent aussi une occasion pour la clientèle de proposer des améliorations. Cette rétroaction ainsi que les actions de la Société en assurance qualité lui permettent d'améliorer ses produits et les services qu'elle rend à la population.

Elle s'assure également de respecter les engagements énoncés dans sa déclaration de services aux citoyens et elle mobilise son personnel pour offrir une prestation de services de qualité.

En 2015, la Société a poursuivi ses activités de sondage. Les résultats de ces derniers démontrent que la clientèle apprécie les services rendus et continue d'accorder une bonne cote de satisfaction à la Société. L'indice de satisfaction de la clientèle est de 8,5/10 pour 2015.

Le traitement des plaintes et commentaires formulés auprès du Centre de la satisfaction des clientèles

En 2015, les demandes de services provenant de la clientèle se sont traduites par plus de 10,2 millions de transactions en lien avec les immatriculations et près de 7,8 millions en lien avec les permis de conduire. Elles ont touché également plus de 800 000 examens de conduite et 88 000 réclamations d'assurance.

Pour l'ensemble de ses mandats, la Société a traité 6 307 plaintes, ce qui correspond à une baisse de 4 % par rapport à 2014. Le nombre de plaintes fondées est passé sous la barre des 1 000 en 2015. Cette année, la Société a poursuivi ses efforts pour clarifier les décisions qu'elle rend ainsi que les renseignements en lien avec l'application des lois et règlements.

Plaintes traitées et fondées

	2015	2014	2013
Plaintes traitées	6 307	6 600	8 942
Plaintes fondées[7]	926	1 102	1 212
Plaintes fondées en lien avec la Déclaration de services aux citoyens[8]	449	526	485

Le traitement des plaintes régies par le Code de déontologie des policiers du Québec

Les contrôleurs routiers de même que toute personne ayant autorité sur ceux-ci sont soumis au Code de déontologie des policiers du Québec en vertu de l'article 519.68 du Code de la sécurité routière et de l'article 126 de la Loi sur la police.

Ainsi, quiconque se croit lésé dans ses droits ou estime avoir été traité incorrectement ou injustement par un contrôleur routier peut déposer une plainte auprès du Commissaire à la déontologie policière.

Nombre de plaintes relatives à la déontologie – Contrôle routier Québec

	2015	2014	2013
Plaintes refusées par le Commissaire à la déontologie policière	—	4	2
Plaintes réglées en conciliation	1	1	1
Plaintes en traitement auprès du Commissaire à la déontologie policière	2	1	3
Plaintes fermées par le Commissaire à la déontologie policière	—	—	1
Plaintes rejetées[9] par le Commissaire à la déontologie policière	1	—	—
Total des plaintes dirigées vers le Commissaire à la déontologie policière	**4**	**6**	**7**

En 2015, le Commissaire à la déontologie policière a interpellé Contrôle routier Québec relativement au fait que certains contrôleurs routiers avaient adopté des attitudes inadéquates envers des citoyens. Des quatre plaintes reçues, une a été réglée en processus de conciliation entre les parties, une a été rejetée, et deux autres sont en traitement.

Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens

Le suivi des engagements généraux

Nombre de plaintes fondées par engagement général

Engagements	2015	2014	2013
Vous servir avec courtoisie, en vous accordant toute l'attention requise	109	138	150
Vous faciliter l'accès à tous les services	57	52	33
Traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle	2	11	9
Communiquer avec vous dans un langage clair	2	9	6
Vous fournir des renseignements exacts et complets	211	240	201
Vous offrir des services en ligne fiables et sécuritaires	1	1	1
Rendre disponible l'information à jour dans notre site Web	1	1	3
Total	**383**	**452**	**403**

7. La Société considère qu'une plainte est fondée lorsque l'analyse des faits démontre un manquement aux engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens ou aux normes d'usage en matière de service à la clientèle, une erreur commise par la Société ou son représentant, une contradiction ou un écart entre les façons de faire et l'application de lois, règlements, politiques ou normes.
8. Puisqu'un citoyen peut déposer une plainte au sujet de plusieurs engagements, le nombre total des plaintes fondées en lien avec la Déclaration de services aux citoyens diffère du nombre de plaintes fondées enregistrées par engagement qui est indiqué dans la section suivante.
9. Une plainte est rejetée lorsque la personne qui se plaint ne transmet pas dans les délais les renseignements complémentaires demandés par le Commissaire.

Le nombre de plaintes fondées en lien avec les engagements généraux a connu une baisse de 15 % en 2015 comparativement à 2014. Cette baisse s'explique, entre autres, par les efforts continus pour former le personnel et le sensibiliser à l'importance de maintenir de bonnes relations avec la clientèle et de donner des renseignements exacts en réponse aux besoins exprimés.

Le suivi des engagements spécifiques

Taux de respect et nombre de plaintes fondées relatifs aux engagements spécifiques

Résultats	2015		2014		2013	
Engagements et délais	**Taux de respect**	**Plaintes fondées**	**Taux de respect**	**Plaintes fondées**	**Taux de respect**	**Plaintes fondées**
Engagements en matière de communication						
AU TÉLÉPHONE Vous répondre en 3 minutes ou moins à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé	70 %	8	84 %	1	79 %	3
Vous rappeler dans les 2 jours ouvrables suivant votre appel, si cela est nécessaire	91 %	11	91 %	4	91 %	7
À L'ÉCRIT Répondre ou vous informer des suites qui seront données à votre courriel dans les 2 jours ouvrables	82 %	—	99 %	—	99 %	—
Répondre ou vous informer des suites qui seront données à votre lettre dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception	75 %	1	77 %	2	78 %	4
Traitement des plaintes et commentaires						
Répondre à votre plainte dans les 15 jours ouvrables suivant sa réception	95 %	1	97 %	1	70 %	—
Engagements en matière de services aux usagers de la route						
DANS UN CENTRE DE SERVICES Vous servir en 30 minutes ou moins	86 %	46	87 %	57	84 %	62
POUR UNE ÉVALUATION DE VOS HABILETÉS DE CONDUITE Vous fixer un rendez-vous pour passer un examen théorique ou pratique :						
dans les 20 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette	92 %	7	91 %	2	86 %	7
dans les 10 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule lourd	92 %	—	93 %	—	92 %	—
POUR DEMANDER OU RENOUVELER VOTRE PERMIS DE CONDUIRE Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables suivant la prise de photo dans un point de service	100 %	4	100 %	—	100 %	3
POUR LES PROPRIÉTAIRES, LES EXPLOITANTS ET LES CONDUCTEURS DE VÉHICULES LOURDS Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaire, d'exploitant et de conducteur de véhicules lourds dans les 5 jours ouvrables suivant votre demande	92 %	—	93 %	—	100 %	—
Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaire, d'exploitant et de conducteur de véhicules lourds dans les 10 jours ouvrables suivant votre demande	86 %	—	80 %	—	91 %	—

Résultats	2015		2014		2013	
Engagements et délais	**Taux de respect**	**Plaintes fondées**	**Taux de respect**	**Plaintes fondées**	**Taux de respect**	**Plaintes fondées**
Engagements en matière de services aux accidentés de la route						
Communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre demande d'indemnisation pour vous informer des étapes et des délais de traitement de votre dossier	90 %	—	91 %	1	79 %	—
Lorsque votre admissibilité à une indemnité de remplacement du revenu est établie, en effectuer le versement tous les 14 jours	91 %	1	89 %	3	90 %	3
Lorsque vous réclamez le remboursement de frais, en effectuer le versement dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de votre demande	84 %	6	91 %	5	91 %	5
Lorsque vos blessures reconnues en lien avec un accident laisseront des séquelles, vous verser un montant forfaitaire préliminaire dans les 20 jours ouvrables suivant notre acceptation de ces blessures	98 %	—	98 %	1	98 %	—
Lorsque vous avez besoin de services en réadaptation, élaborer avec vous un plan d'action dans les 20 jours ouvrables suivant votre rencontre avec l'employé de la Société	100 %	—	100 %	1	100 %	1
Lorsque vous demandez la révision d'une décision, prendre contact avec vous dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de votre demande de révision	100 %	1	99 %	—	99 %	—
Lorsque vous déposez un recours au Tribunal administratif du Québec (TAQ) :						
vous transmettre une copie de votre dossier dans les 30 jours	98 %	—	98 %	—	89 %	—
traiter votre dossier dans les 30 jours suivant l'entente de conciliation ou la décision du Tribunal	94 %	—	95 %	1	94 %	—

En 2015, la majorité des engagements ont été respectés à plus de 90 % (13). Quatre engagements ont été respectés à 80 % ou plus, alors que deux l'ont été à moins de 80 %.

Bien que pour trois des engagements[10], on observe une baisse plus importante du taux de respect, cela n'a pas eu d'incidence sur la satisfaction de la clientèle. Toutefois, la Société analysera de façon plus approfondie ces écarts et mettra en place les actions appropriées.

10. « Au téléphone, vous répondre en 3 minutes ou moins à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé »; « À l'écrit, répondre ou vous informer des suites qui seront données à votre courriel dans les 2 jours ouvrables »; « Lorsque vous réclamez le remboursement de frais, en effectuer le versement dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de votre demande ».

NOS EMPLOYÉS

L'effectif de la Société

Au 31 décembre 2015, la Société comptait 3 486 employés et avait utilisé 3 201 équivalents temps complet (ETC)[11] au cours de l'année. De plus, l'effectif de la Société comptait 80 étudiants et 9 stagiaires.

Nombre d'employés et nombre d'ETC utilisés en 2014 et en 2015

	Nombre d'employés			Nombre d'ETC utilisés		
	Réguliers	**Occasionnels**	**Total**	**Réguliers**	**Occasionnels**	**Total**
2015	2 756	730	**3 486**	2 576	625	**3 201**
2014	2 797	725	**3 522**	2 638	679	**3 317**
Différence	**(41)**	**5**	**(36)**	**(62)**	**(54)**	**(116)**

Au total, la Société a utilisé 116 ETC de moins qu'en 2014. La cible fixée par le Conseil du trésor a été respectée.

11. L'équivalent temps complet (ETC) représente une année-personne rémunérée.

Répartition de l'effectif (ETC) selon les régions administratives

Régions administratives	Réguliers	Occasionnels	Total
Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches			
Siège social	1 651	303	1 954
Autre	91	37	128
Total	**1 742**	**340**	**2 082**
Bas Saint-Laurent et Gaspésie–Îles de la Madeleine	87	23	110
Saguenay–Lac-Saint-Jean et Côte-Nord	65	15	80
Estrie, Mauricie et Centre-du-Québec	92	28	120
Laval, Laurentides, Lanaudière et Outaouais	118	53	171
Montérégie	142	28	170
Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec	34	8	42
Montréal	296	130	426
Total	**2 576**	**625**	**3 201**

Répartition de l'effectif (ETC) selon les mandats de la Société

Mandats de la Société	ETC	Proportion
Fonds d'assurance automobile du Québec	1 458	45,5 %
Gestion de l'accès sécuritaire au réseau routier	1 171	36,6 %
Contrôle routier	517	16,2 %
Autres mandats	55	1,7 %
Total	**3 201**	**100,0 %**

Répartition de l'effectif (ETC) selon les catégories d'emplois

			Nombre d'employés	
Catégories d'emplois	**ETC**	**Proportion**	**Réguliers**	**Occasionnels**
Personnel hors cadre	7	0,2 %	7	—
Personnel d'encadrement	184	5,7 %	192	—
Personnel professionnel[12]	1 137	35,5 %	1 127	99
Personnel technicien et assimilé	591	18,5 %	517	150
Personnel de bureau	1 006	31,4 %	651	456
Personnel agent de la paix	270	8,4 %	259	22
Personnel ouvrier	6	0,2 %	3	3
Total	**3 201**	**100,0 %**	**2 756**	**730**

12. Y compris les ingénieurs, les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines, les médecins et les actuaires.

Les départs à la retraite

Au cours de l'année 2015, 124 employés réguliers et 3 employés occasionnels ont pris leur retraite, pour un total de 127 personnes.

Nombre d'employés ayant pris leur retraite, par catégories d'emplois

	2015		2014	
Catégories d'emplois	**Réguliers**	**Occasionnels**	**Réguliers**	**Occasionnels**
Personnel d'encadrement	5	—	7	—
Personnel professionnel[13]	44	—	44	—
Personnel technicien et assimilé	21	—	21	—
Personnel de bureau	48	3	51	2
Personnel agent de la paix	5	—	5	—
Personnel ouvrier	1	—	—	—
Total	**124**	**3**	**128**	**2**

Le partenariat en organisation du travail

Les relations de travail sont excellentes à la Société, les échanges entre les parties patronale et syndicale étant nombreux et fructueux. En 2015, le comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) s'est réuni à cinq reprises. Ces rencontres permettent, entre autres, de faire le suivi des comités locaux sur l'organisation du travail (CLOT) des vice-présidences, d'échanger sur divers sujets communs touchant l'organisation du travail, la qualité des services à la clientèle et la qualité de vie au travail à la Société. Depuis 2014, une nouvelle table d'échange a été créée. En 2015, elle a tenu cinq rencontres, permettant ainsi aux gestionnaires du secteur des ressources humaines et aux représentants syndicaux siégeant au CMOT d'échanger et de travailler sur des sujets qui les préoccupent.

Plusieurs thèmes ont été abordés lors de ces rencontres, notamment :

- le processus de gestion des plaintes;
- le processus de gestion des absences à long terme;
- le sondage sur le climat organisationnel;
- la gestion des contributions et la reconnaissance;
- les rôles et responsabilités des chefs d'équipe;
- le mandat de l'amélioration des processus en gestion contractuelle, volet des services professionnels.

Un nouveau CLOT sera créé au cours de 2016. Ainsi, l'ensemble des vice-présidences de la Société aura son comité local sur l'organisation du travail.

La formation

En 2015, la Société a investi 3,23 millions de dollars pour la formation et le développement des compétences du personnel, soit 1,7 % de sa masse salariale. La Société soutient le développement de l'employé lorsqu'il est lié à ses fonctions. De plus, la Société continue de privilégier les formations offertes à l'interne ou à distance, et de s'assurer que les formations offertes correspondent aux besoins particuliers liés au profil d'emploi. Cela a contribué à l'effort gouvernemental de réduction des dépenses visant le retour à l'équilibre budgétaire.

Évolution des dépenses en formation[14]

	2015	2014	2013
Proportion de la masse salariale (%)	1,7 %	2,2 %	2,1 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	4,0	4,2	5,0
Montant alloué par personne	927 $	1 191 $	1 112 $

13. Y compris les ingénieurs, les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines, les médecins et les actuaires.
14. Les dépenses de formation 2014 et 2013 ont été corrigées afin d'inclure les heures de formation réalisées à l'interne pour les préposés aux permis et à l'immatriculation.

Jours de formation selon les catégories d'emplois

Catégories d'emplois	2015	2014	2013
Personnel d'encadrement	541	536	361
Personnel professionnel[15]	1 634	962	889
Personnel technicien et assimilé, personnel de bureau, personnel ouvrier	9 382	11 258	14 861
Personnel agent de la paix	2 473	2 080	2 059
Total	**14 030**	**14 836**	**18 170**

La gestion des effectifs

La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (RLRQ. c. G-1.011), entrée en vigueur le 5 décembre 2014, exige que la Société rende compte, dans son rapport annuel, des contrats de services d'une valeur de 25 000 $ ou plus conclus en cours d'année.

Contrats de services comportant une dépense de 25 000 $ ou plus conclus du 1er janvier 2015 au 31 décembre 2015

	Nombre	Valeur
Contrats de services avec une personne physique[16]	18	1 335 132 $
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique[17]	111	52 426 972 $
Total des contrats de services	**129**	**53 762 104 $**

La Société a mis en place des moyens et des procédés de contrôle pour assurer sa conformité aux exigences de la Loi pour l'ensemble des contrats de services professionnels et techniques de 25 000 $ et plus.

15. Y compris les ingénieurs, les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines, les médecins et les actuaires.
16. Une personne physique, qu'elle soit dans les affaires ou non.
17. Comprend les personnes morales de droit privé ainsi que les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation (exclut les organismes publics).

LES RESSOURCES

Les ressources informationnelles

Apport des ressources informationnelles à la prestation de services et à l'efficience de l'organisation

Toujours soucieuse de livrer des services de qualité à sa clientèle et d'optimiser l'ensemble de son fonctionnement, la Société mise sur les technologies de l'information, et ce, depuis sa création. D'une part, les technologies de l'information occupent une place importante dans le processus d'indemnisation des personnes accidentées. Elles soutiennent également l'ensemble des services offerts en matière de permis de conduire et d'immatriculation des véhicules, au moyen d'une diversité de canaux transactionnels. De plus, elles contribuent aux opérations de contrôle routier sur route et en entreprise et permettent à la Société d'établir de nombreux liens électroniques avec une variété de partenaires essentiels à la réalisation de ses mandats. D'autre part, les technologies de l'information contribuent à la performance organisationnelle en appuyant l'ensemble des employés dans l'accomplissement de leurs tâches au quotidien.

À la Société, les technologies de l'information doivent évoluer au rythme des besoins de la clientèle. Il faut également garder en tête la pérennité de ces technologies ainsi que leur disponibilité. Le développement des services en ligne et l'automatisation des processus de travail constituent deux créneaux importants dans l'amélioration des services à la clientèle et de l'efficience de l'organisation en général.

Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2015 (en milliers de dollars)

Total	Dépenses et investissements prévus	Dépenses et investissements réels	Explication sommaire des écarts
Activités d'encadrement	7 306,8	7 520,4	Les résultats témoignent d'une gestion responsable des sommes utilisées en technologies de l'information (TI). La réalisation et le suivi des activités en TI ont permis des économies, des choix stratégiques et l'achèvement de plusieurs projets, accroissant ainsi la capacité de réalisation pour les années à venir.
Activités de continuité	62 656,4	57 237,5	
Projets	49 925,1	35 087,1	
Dépenses et investissements en ressources informationnelles	**119 888,3**	**99 845,0**	

Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles

Liste des projets	Avancement (%)	Explication sommaire des écarts
Ajout d'une classe moto 3 roues	100 %	Projet terminé
Chaîne de production du permis de conduire	100 %	Projet terminé
Demande d'indemnisation en ligne pour les personnes accidentées	100 %	Projet terminé
Maximiser les échanges avec la clientèle par l'utilisation des nouvelles technologies	41 %	Le projet progresse comme prévu
Modifications au Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers	86 %	La planification des travaux a été révisée en raison du décalage pour l'adoption du règlement
Numéro de facture unique pour les avis de paiement	100 %	Projet terminé
Optimisation de la gestion des médicaments	100 %	Projet terminé
Portrait global des prélèvements bancaires automatiques	88 %	Le projet progresse comme prévu
Prestation électronique de services pour les commerçants de véhicules usagés	100 %	Projet terminé
Refonte du Règlement relatif à la santé des conducteurs	100 %	Projet terminé
Refonte du site Web de la Société	92 %	Le projet progresse comme prévu
Standards sur l'accessibilité Web	21 %	Le projet progresse comme prévu

Liste et ressources affectées aux principaux projets en ressources informationnelles (en milliers de dollars)

Liste des projets	Ressources humaines prévues[18 19]	Ressources humaines utilisées[18 19]	Ressources financières prévues[19 20]	Ressources financières utilisées[19 20]	Explications des écarts
Ajout d'une classe moto 3 roues	26,1	8,2	59,5	11,9	Outre le projet Modifications au Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers pour lequel les travaux ont été devancés, les indicateurs de coûts et de délais de l'ensemble des autres projets compris dans le tableau précédent montrent que ceux-ci se déroulent en conformité avec leur planification. Cependant, des écarts sont constatés quant à l'affectation des ressources.
Chaîne de production du permis de conduire	312,6	331,0	881,8	676,3	
Demande d'indemnisation en ligne pour les personnes accidentées	297,6	447,1	102,4	163,5	
Maximiser les échanges avec la clientèle par l'utilisation des nouvelles technologies	78,6	137,5	15,0	32,4	
Modifications au Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers	0,0	62,4	100,0	261,9	
Numéro de facture unique pour les avis de paiement	138,6	105,6	175,3	85,0	
Optimisation de la gestion des médicaments	30,7	18,7	24,3	32,3	Les écarts s'expliquent par l'allocation des ressources, faite en fonction des priorités et de leur disponibilité. Cela a permis d'affecter des ressources internes à des projets pour lesquels des ressources externes étaient initialement prévues. Cette façon de faire permet d'optimiser globalement l'utilisation des ressources.
Portrait global des prélèvements bancaires automatiques	0,0	188,8	407,2	76,9	
Prestation électronique de services pour les commerçants de véhicules usagés	124,7	91,2	73,7	58,9	
Refonte du Règlement relatif à la santé des conducteurs	236,7	260,8	866,5	347,4	
Refonte du site Web de la Société	176,7	71,6	1 594,9	1409,4	
Standards sur l'accessibilité Web	91,9	18,0	508,1	314,8	

Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité Web

Conformité

Afin de permettre aux personnes handicapées, notamment à celles ayant un handicap visuel, moteur ou cognitif, un meilleur accès au Web, la Société a entrepris des travaux visant une meilleure accessibilité de ses sites Internet, extranets et intranet.

Au moins 90 % du site Web et des sites extranets, excluant les services transactionnels, sont adaptés à cette clientèle. Ces plateformes sont en partie accessibles à la suite de travaux de conversion. Quant à l'intranet, il est graduellement mis aux normes selon les standards gouvernementaux.

Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards

En 2015, la Société a converti en format accessible plus de 7 500 pages de documents et près de 170 formulaires destinés au grand public.

La Société a réalisé plus de 275 transcriptions mot pour mot de documents audio et vidéo diffusés sur son site Web.

L'ensemble de ces nouveaux documents est publié sur le Web depuis mars 2016.

Situations particulières

Une refonte du site Web a été réalisée en mars 2016. Elle permet de compléter la mise en œuvre de l'accessibilité pour ce site. La mise en accessibilité des services transactionnels se poursuivra à l'occasion d'une rénovation des applications de mission de la Société.

18. Ressources internes.
19. Les montants inscrits correspondent à la portion 2015 et non au budget total du projet.
20. Les coûts en ressources financières comprennent les services internes, les services externes, les acquisitions et la location de biens ainsi que les frais connexes.

Plan d'action

Un plan d'action a été élaboré et sa mise en œuvre est commencée. Il prévoit l'accessibilité du site Web pour les personnes handicapées en mars 2016, et celle des services transactionnels destinés aux citoyens en décembre 2016. En 2016, il est également prévu de mettre en place de nouvelles normes de développement Web ainsi que de former et de sensibiliser le personnel de développement des services transactionnels Web au sujet des normes d'accessibilité.

Sensibilisation et formation

Le personnel de la Société sera sensibilisé à l'importance de rendre les contenus de l'intranet accessibles selon les standards gouvernementaux en 2016 et en 2017 et recevra une formation à ce sujet.

Ressources mises à contribution

L'équipe qui travaille à la refonte du site Web de même que les fournisseurs externes qui y sont associés sont mis à contribution afin de rendre ce dernier conforme aux normes d'accessibilité.

Cadre de gouvernance

Le projet sur l'accessibilité relève d'une directrice de projet et il est mené par un chef de projet. Un comité directeur, formé d'un représentant de chaque vice-présidence, chapeaute le tout. Il suit les travaux et s'est réuni quatre fois en 2015.

Les ressources matérielles et immobilières

La Société détient un parc immobilier vaste et diversifié. Il est constitué du Centre de services Henri-Bourassa à Montréal ainsi que de 34 postes et 28 aires de contrôle routier répartis sur le territoire québécois. De plus, des locaux sont loués dans 56 emplacements partout au Québec, principalement pour des centres de services aux citoyens et des bureaux administratifs. Notons que l'immeuble du siège social, situé à Québec, appartient au Fonds d'assurance automobile du Québec.

Au cours de l'année 2015, le projet de construction du poste de contrôle routier de Témiscouata-sur-le-Lac a été achevé. Il avait été mis en service en décembre 2014. Notons également que les plans et devis du projet de rénovation du bâtiment du poste de contrôle routier de Saint-Étienne-des-Grès ont été élaborés en 2015 et que la réalisation des travaux est prévue pour 2016.

Enfin, la Société a préparé et effectué près de 20 millions d'envois postaux en 2015. La plus grande partie de ceux-ci étaient des avis de renouvellement de permis de conduire ou d'immatriculation de véhicules, ainsi que des paiements d'indemnisation aux personnes accidentées de la route.

Les ressources financières

En 2015, les frais d'administration de l'ensemble des mandats de la Société, y compris ceux de fiduciaire du Fonds d'assurance, se sont élevés à 408,7 millions de dollars. Il s'agit d'une augmentation de 0,9 % par rapport à 2014. Depuis 2010, la croissance annuelle des frais d'administration s'est limitée en moyenne à 2,6 %.

Frais d'administration et ETC pour l'ensemble de la Société

	Frais d'administration (en millions de dollars)				ETC			
Mandats de la Société	**2015**		**2014**		**2015**		**2014**	
Fonds d'assurance automobile du Québec	178,7	44 %	173,4	43 %	1 458	45 %	1 464	44 %
Gestion de l'accès au réseau routier	151,4	37 %	151,9	38 %	1 171	37 %	1 265	38 %
Contrôle routier	70,3	17 %	70,8	17 %	517	16 %	528	16 %
Autres mandats	8,3	2 %	9,0	2 %	55	2 %	60	2 %
Total	**408,7**	**100 %**	**405,1**	**100 %**	**3 201**	**100 %**	**3 317**	**100 %**

Frais d'administration par catégories de ressources

Répartition des frais d'administration par catégories de ressources (en millions de dollars)

	2015	2014	2013	2012	2011
Ressources humaines (masse salariale, frais de déplacement et de formation)	253,1	250,4	235,6	224,0	219,6
Ressources matérielles et immobilières (gestion des locaux, améliorations locatives, formulaires, fournitures et autres)	40,3	40,1	39,3	40,5	38,7
Ressources informatiques (ordinateur central, réseaux, téléphonie et micro-informatique)	26,2	25,2	24,7	22,3	21,5
Ressources externes (rémunération des mandataires, honoraires professionnels, campagnes publicitaires, messageries et autres)	89,1	89,4	88,0	83,0	84,7
Total	**408,7**	**405,1**	**387,6**	**369,8**	**364,5**

Les investissements en immobilisations

La Société a investi 30,1 millions de dollars dans ses immobilisations en 2015, comparativement à 39,9 millions de dollars en 2014. La majeure partie de ces investissements a été consacrée au développement informatique, notamment pour pallier la désuétude technologique du système de gestion des bases de données qui soutient les activités du Fonds d'assurance. Des sommes ont également été investies pour la mise en place d'une solution visant à accroître l'agilité de la Société face à l'évolution des technologies, la création de la demande d'indemnisation en ligne, la mise en place d'une nouvelle solution pour la production du permis de conduire, l'évolution des systèmes d'exploitation des serveurs ainsi que l'échange électronique des dossiers d'infraction avec le ministère de la Justice du Québec.

La diminution des investissements par rapport à 2014 s'explique par le positionnement relatif à l'acquisition d'un progiciel de gestion intégré.

Les encaissements de la Société

La Société effectue des opérations d'encaissement pour son propre compte (services tarifés aux usagers de la route et services rendus au gouvernement du Québec), mais également à titre de fiduciaire du Fonds d'assurance (contributions d'assurance) et à titre de mandataire pour le compte du gouvernement du Québec, de certains organismes publics ainsi que de la Ville de Montréal. Elle perçoit aussi des droits d'immatriculation pour le compte d'administrations provinciales canadiennes et d'États américains. En 2015, la Société a encaissé un peu plus de quatre milliards de dollars.

Répartition des encaissements de 2015 (en millions de dollars)

	Montant	Proportion
POUR LE COMPTE DE LA SOCIÉTÉ		
Contribution d'assurance à titre de fiduciaire pour le Fonds d'assurance	1 250	30,9 %
Services tarifés aux usagers du réseau routier	126	3,1 %
Services rendus au gouvernement du Québec	23	0,6 %
Autres encaissements	39	1,0 %
À TITRE DE MANDATAIRE		
Taxes pour le compte de Revenu Québec	1 346	33,3 %
Droits pour le compte du Fonds des réseaux de transport terrestre	1 015	25,1 %
Droits pour le compte d'organismes publics de transport	83	2,0 %
Droits pour le compte de la Société de financement des infrastructures locales	75	1,8 %
Taxes pour le compte de la Ville de Montréal	34	0,8 %
Autres encaissements	55	1,4 %
Total	**4 046**	**100,0 %**

LES RÉSULTATS FINANCIERS

Le Fonds d'assurance

Le Fonds d'assurance automobile du Québec (le Fonds) est une fiducie d'utilité sociale instituée par la Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Il est consacré à l'indemnisation des accidentés de la route ainsi qu'à la prévention et à la promotion en matière de sécurité routière. Le Fonds permet d'offrir à l'ensemble de la population québécoise une des meilleures couvertures au monde en matière d'assurance automobile en dommages corporels. Les contributions d'assurance qui lui sont versées constituent un patrimoine fiduciaire distinct des autres activités de la Société et du gouvernement.

Le régime est à la fois universel et simple. Tous les Québécois y sont admissibles sans égard à la responsabilité, qu'ils soient au Québec ou ailleurs dans le monde. Il suffit d'établir la relation entre les blessures corporelles subies et un accident de la route pour être indemnisé. Les pertes occasionnées par un accident de la route sont alors compensées selon les modalités prévues dans la couverture d'assurance.

Tout est mis en œuvre pour rétablir la situation qui existait avant l'accident, et les services du Fonds sont adaptés aux besoins des personnes accidentées afin de permettre un retour à la vie normale le plus rapidement possible. C'est dans cet esprit que le Fonds conclut plusieurs ententes avec ses partenaires, notamment le réseau public de la santé.

Enfin, le régime est à la fois économique et équitable. Les contributions d'assurance sont parmi les plus basses au Canada, compte tenu de l'étendue de la couverture d'assurance offerte. Cela constitue un avantage pour ceux et celles qui contribuent à son financement, tout en permettant de fournir aux personnes accidentées une couverture plus adéquate.

L'année 2015 en quelques chiffres

Les citoyens québécois couverts par le régime	100 %
LE FINANCEMENT DU RÉGIME	
Le nombre de titulaires de permis de conduire	5 330 564
Le nombre de véhicules immatriculés	6 310 810
Les produits des contributions d'assurance (financement et capitalisation)	1 247 M$
LES ACCIDENTÉS DE LA ROUTE	
Le nombre de réclamations d'assurance traitées	88 823
Le nombre de nouvelles réclamations reçues	23 012
Les indemnités versées	1 022 M$
LA SITUATION FINANCIÈRE	
Le résultat global	575 M$
L'excédent cumulé	1 979 M$
Le taux de financement	110 %
Le taux de capitalisation	122 %

La situation financière

Les obligations légales

La Loi sur l'assurance automobile du Québec fixe deux obligations. La première se rapporte au financement des indemnités payables pour les accidents survenus au cours d'une année donnée par les produits afférents de cette même année. Cette obligation vise à éviter que les cotisants d'une année aient à payer pour des accidents survenus au cours d'une autre année. La seconde obligation se rapporte à la capitalisation des indemnités à verser, au cours des années à venir, à l'ensemble des personnes accidentées de la route déjà connues. Cette seconde obligation vise à garantir que l'actif du Fonds est suffisant pour permettre de remplir toutes les obligations de la Société envers ces personnes. À cet effet, la Loi prévoit que tout déficit constaté doit être éliminé au cours d'une période n'excédant pas quinze ans.

Une révision des contributions d'assurance tous les trois ans

Le processus de révision des contributions d'assurance est effectué au moins une fois tous les trois ans. Au besoin, la Société ajuste les contributions d'assurance selon l'évolution des facteurs à incidence financière, tels le bilan routier et les fluctuations économiques.

En 2015, la Société a complété le processus de révision des contributions d'assurance prenant effet en 2016. Résultat : une baisse des contributions pouvant aller jusqu'à 35 % pour la presque totalité des conducteurs et des propriétaires de véhicules, soit une économie annuelle pouvant atteindre 394 millions de dollars.

Les contributions d'assurance

Les contributions d'assurance sont composées de deux parties distinctes : « Financement » et « Capitalisation ».

La partie « Financement » vise le plein financement de chaque nouvelle année d'accident, en considérant le niveau de risque des différentes catégories de cotisants et les coûts les plus récents.

La partie « Capitalisation » vise uniquement l'amortissement du déficit cumulé en date du 31 décembre 2010 (déficit initial). La fin de la partie « Capitalisation » à compter de 2016 découle de l'élimination plus rapide que prévu de ce déficit.

Le financement

En 2015, l'excédent de financement a été de 101,0 millions de dollars. Il était de 158,4 millions de dollars en 2014.

Le financement de l'année courante (en millions de dollars)

	2015	2014
Produits	**1 108,9**	1 091,8
Charges	**975,2**	892,4
Excédent des produits sur les charges de l'année courante	**133,7**	199,4
Excédent relatif au taux de rendement réel	**32,7**	41,0
Excédent de financement de l'année courante	**101,0**	158,4
Taux de financement	**110 %**	118 %

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

Les produits et les charges se rapportant à l'année d'accident 2015

Les produits

Les produits servant à financer l'indemnisation des accidentés de la route dont l'accident est survenu en 2015 ont totalisé 1 108,9 millions de dollars. La majeure partie de ces sommes provient des contributions d'assurance perçues au moment de l'immatriculation d'un véhicule et de la délivrance ou du renouvellement d'un permis de conduire.

Les produits de l'année d'accident 2015 (en millions de dollars)

	2015	2014
Contributions d'assurance (financement)	**1 032,4**	1 005,7
Revenus de placements	**75,2**	84,5
Autres	**1,3**	1,6
Total général des produits	**1 108,9**	1 091,8

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

Les contributions d'assurance de financement ont atteint 1 032,4 millions de dollars, soit une augmentation de 3 % par rapport à 2014. Cette augmentation découle principalement de l'indexation des contributions d'assurance et de l'augmentation du nombre de cotisants.

Les revenus de placements attribués à l'année d'accident 2015 ont totalisé 75,2 millions de dollars, soit une diminution de 9,3 millions de dollars par rapport à 2014.

Les charges

Les charges relatives à l'année d'accident 2015 ont totalisé 975,2 millions de dollars. La majeure partie provient des charges d'indemnisation des accidentés de la route dont l'accident est survenu en 2015.

Les charges de l'année d'accident 2015 (en millions de dollars)

	2015	2014
Charges d'indemnisation	**864,6**	788,4
Frais d'administration	**110,6**	104,0
Total général des charges	**975,2**	892,4

Les charges d'indemnisation de l'année d'accident 2015 ont atteint 864,6 millions de dollars, soit une augmentation de 76,2 millions de dollars par rapport à 2014. Cette augmentation découle entre autres de la détérioration du bilan routier et de la revalorisation des indemnités selon l'indice des prix à la consommation.

Les frais d'administration attribués à l'année d'accident 2015 ont totalisé 110,6 millions de dollars, soit une hausse de 6,6 millions de dollars par rapport à 2014.

La capitalisation

L'excédent cumulé

L'excédent cumulé du Fonds est passé de 1 403,5 millions de dollars en 2014 à 1 978,7 millions de dollars en 2015.

État de la situation financière du Fonds d'assurance (en millions de dollars)

	2015	2014
Actif	**11 048,3**	10 057,2
Passif	**9 069,5**	8 653,6
Excédent cumulé	**1 978,7**	1 403,5
Taux de capitalisation	**122 %**	116 %

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

En 2015, l'actif a augmenté de 991,1 millions de dollars, essentiellement grâce à l'accroissement de la valeur marchande des placements confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Le rendement réalisé sur les actifs confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec a été de 9,5 % en 2015 (10,9 % en 2014).

Le passif a quant à lui augmenté de 415,9 millions de dollars, essentiellement en raison de la diminution de l'hypothèse de taux de rendement réel à long terme utilisée dans l'évaluation du passif actuariel.

Le taux de capitalisation est passé de 116 % en 2014 à 122 % en 2015. En date du 31 décembre 2015, cela signifie que chaque dollar qui devra être déboursé pour l'indemnisation des accidentés de la route tout au long de leur vie est entièrement capitalisé.

La politique de capitalisation

La politique de capitalisation du Fonds, qui constitue un outil pour une gestion rigoureuse et transparente de l'équilibre financier, porte sur le financement des coûts, sur la capitalisation des engagements et sur la gestion des gains et des pertes annuels. Le Fonds d'assurance effectue le suivi des gains et des pertes annuels selon quatre grands axes illustrés dans le tableau ci-dessous. Il traite le solde du déficit cumulé antérieur à l'adoption de la politique de capitalisation (déficit initial) distinctement des gains et des pertes annuels subséquents.

Essentiellement, la politique de capitalisation prévoit un corridor de stabilisation de 100 % à 120 % visant à maintenir une stabilité des contributions d'assurance. De plus, le déficit initial est complètement éliminé en date du 31 décembre 2015.

Application de la politique de capitalisation du Fonds d'assurance en 2015 (en millions de dollars)

		Excédent cumulé lié aux gains (pertes)			
	Solde du déficit initial	économiques	d'expérience des années courantes	d'expérience des années antérieures	TOTAL
SOLDE AU DÉBUT	**(260,5)**	**953,4**	**0,0**	**710,7**	**1 403,5**
Résultat relatif à l'application de la politique de capitalisation					
Contributions d'assurance de capitalisation	215,0	0,0	0,0	0,0	**215,0**
Intérêts	(8,2)	50,7	0,0	37,8	**80,2**
Excédent (déficit) relatif à l'exercice courant	0,0	240,7	112,2	(72,9)	**280,0**
Résultat net et résultat global	**206,8**	**291,4**	**112,2**	**(35,2)**	**575,2**
Affectation des excédents	53,7	0,0	(53,7)	0,0	**0,0**
Excédent net	260,5	291,4	58,5	(35,2)	**575,2**
SOLDE À LA FIN	**0**	**1 244,7**	**58,5**	**675,5**	**1 978,7**

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

LES ÉTATS FINANCIERS

DU FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

de l'exercice clos le 31 décembre 2015

RAPPORT DU FIDUCIAIRE 58

RAPPORT DES AUDITEURS INDÉPENDANTS 59

CERTIFICAT ACTUARIEL RELATIF AUX ENGAGEMENTS 60

ÉTAT DU RÉSULTAT GLOBAL 61

ÉTAT DES VARIATIONS DE L'EXCÉDENT CUMULÉ 62

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE 63

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE 64

NOTES COMPLÉMENTAIRES 65

RAPPORT DU FIDUCIAIRE

La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) est fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance). La direction de la Société est donc responsable de la préparation et de la présentation des états financiers du Fonds d'assurance, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes internationales d'information financière (IFRS). L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction de la Société maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes de la Société procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes que la Société applique de façon uniforme.

La Société veille à respecter la loi constitutive du Fonds d'assurance de même que les autres lois et règlements qui s'appliquent aux activités de celui-ci. Elle a mis en place des moyens et des procédures de contrôle pour assurer la conformité aux lois et aux règlements.

Le conseil d'administration de la Société est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Pour ce faire, il est assisté par le comité de vérification et de la performance de la Société. Ce comité rencontre la direction de la Société ainsi que les auditeurs indépendants, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Chaque année, les actuaires de la Société évaluent, conformément à la pratique actuarielle reconnue, les obligations envers les personnes accidentées figurant dans les états financiers du Fonds d'assurance. Ils font part des conclusions de leurs travaux au comité de vérification et de la performance.

Le Vérificateur général du Québec et PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l. procèdent à l'audit des états financiers du Fonds d'assurance conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Le rapport des auditeurs indépendants expose la nature et l'étendue de leur travail ainsi que l'expression de leur opinion. Ils peuvent rencontrer le comité de vérification et de la performance pour discuter de tout élément qui a rapport à leur audit.

La présidente et chef de la direction de la Société,

Nathalie Tremblay, FCPA, FCA

Le vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance de la Société,

Yves Frenette, FCPA, FCA

Le directeur général des finances et des rapports financiers de la Société,

Denis Charland, CPA, CA

Québec, le 16 mars 2016

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

pwc

RAPPORT DES AUDITEURS INDÉPENDANTS

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci joints du Fonds d'assurance automobile du Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2015, l'état du résultat global, l'état des variations de l'excédent cumulé et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS), ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité des auditeurs

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifiions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Fonds d'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2015, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Observations

Sans pour autant modifier notre opinion, nous attirons l'attention sur la note 5 des états financiers qui décrit l'incidence financière de la révision du partage des activités, incluant le transfert d'immobilisations, effectuée au cours de l'exercice entre la Société de l'assurance automobile du Québec et le Fonds d'assurance automobile du Québec.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), nous déclarons qu'à notre avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale du Québec,

Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.,

CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique n° A104882

Québec, le 16 mars 2016

CERTIFICAT ACTUARIEL RELATIF AUX ENGAGEMENTS DU FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

AU 31 DÉCEMBRE 2015

Nous avons évalué le passif actuariel du Fonds d'assurance automobile du Québec dans l'état de la situation financière au 31 décembre 2015 et la variation du passif actuariel dans l'état du résultat global pour l'exercice clos à cette date.

Le passif actuariel au 31 décembre 2015 de 8 569 990 000 $ représente un montant qui, en considérant les revenus de placements futurs, est suffisant pour couvrir le paiement des indemnités présentes ou futures, les frais d'administration nécessaires au paiement de ces indemnités de même que la participation au financement du Tribunal administratif du Québec.

La variation du passif actuariel représente une hausse de 404 025 000 $ par rapport au passif actuariel calculé au 31 décembre 2014.

Le rapport sur l'évaluation du passif actuariel fournit des renseignements plus détaillés sur les éléments présentés dans ce certificat.

À notre avis, l'évaluation du passif actuariel est établie en utilisant des données suffisantes et fiables ainsi que des hypothèses et des méthodes appropriées aux fins de l'évaluation. Le passif actuariel en date du 31 décembre 2015 constitue une provision appropriée à l'égard des engagements prévus à l'article 17.4 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (RLRQ, chapitre S-11.011) et les résultats de l'évaluation sont fidèlement présentés dans les états financiers. Nous avons produit ce certificat et exprimé les opinions qui y figurent conformément à la pratique actuarielle reconnue au Canada.

Linda Bellware, FSA, FICA
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec

Marie-Hélène Malenfant, FSA, FICA
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec

Québec, le 16 mars 2016

ÉTAT DU RÉSULTAT GLOBAL

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2015

(en milliers de dollars canadiens)	Notes	2015	2014
PRODUITS			
Contributions d'assurance	6	**1 247 324**	1 218 133
Revenus de placements	7	**945 781**	975 841
Autres		**1 342**	1 621
		2 194 447	2 195 595
CHARGES			
Indemnités	8	**1 022 452**	1 004 337
Variation du passif actuariel	16	**404 025**	258 809
Frais d'administration	9	**178 648**	173 457
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	10	**14 145**	13 844
		1 619 270	1 450 447
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL DE L'EXERCICE	17	**575 177**	745 148

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES VARIATIONS DE L'EXCÉDENT CUMULÉ

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2015

(en milliers de dollars canadiens)	Note	2015	2014
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE		**1 403 546**	658 398
Résultat net et résultat global de l'exercice		**575 177**	745 148
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE	17	**1 978 723**	1 403 546

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

AU 31 DÉCEMBRE 2015

(en milliers de dollars canadiens)	Notes	2015	2014
ACTIF			
Dépôt à vue (taux d'intérêt 0,50 %)		**2 367**	-
Revenus de placements à recevoir	11	**121 568**	80 883
Créances		**4 503**	4 003
Dépôts à participation	11	**10 820 186**	9 905 976
Immobilisations corporelles	12	**64 545**	66 312
Immobilisations incorporelles	13	**35 081**	-
		11 048 250	10 057 174
PASSIF			
Découvert bancaire	14	**2 282**	17 986
Charges à payer et frais courus			
Gouvernement du Québec		**3 331**	5 230
Autres		**35**	52
Dû à la Société	15	**72 374**	48 585
Passif actuariel	16	**8 569 990**	8 165 965
Contributions reportées		**421 515**	415 810
		9 069 527	8 653 628
EXCÉDENT CUMULÉ	17	**1 978 723**	1 403 546
		11 048 250	10 057 174

ENGAGEMENTS (note 18)

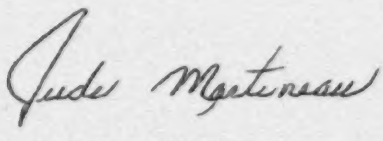
PASSIFS ÉVENTUELS (note 19)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA SOCIÉTÉ,

La présidente du conseil d'administration,

Lorna Telfer

Le président du comité de vérification et de la performance,



Jude Martineau, ASC, CPA, CA

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2015

(en milliers de dollars canadiens)	2015	2014
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Contributions d'assurance perçues	**1 255 502**	1 227 707
Revenus de placements perçus	**565 057**	554 190
Intérêts perçus sur dépôts à vue	**20**	35
Intérêts versés sur dépôts à découvert	**(33)**	(28)
Autres revenus perçus	**187**	634
Indemnités versées	**(1 026 559)**	(989 846)
Frais d'administration et autres frais payés à la Société	**(165 729)**	(166 595)
Taxes de vente versées	**(178)**	(21)
Participation versée au financement du Tribunal administratif du Québec	**(14 139)**	(14 381)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	**614 128**	611 695
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Produits d'aliénation d'unités de dépôts à participation	**9 409**	-
Acquisition d'unités de dépôts à participation	**(583 466)**	(617 189)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	**(574 057)**	(617 189)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement à la Société	**(22 000)**	-
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	**(22 000)**	-
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	**18 071**	(5 494)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	**(17 986)**	(12 492)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	**85**	(17 986)
La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent ce qui suit :		
Dépôt à vue	**2 367**	-
Découvert bancaire	**(2 282)**	(17 986)
	85	(17 986)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2015

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

1. CONSTITUTION, FONCTIONS ET DISPOSITIONS FINANCIÈRES

Constitution

Le Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance) est une fiducie d'utilité sociale au sens du Code civil du Québec, qui a été constituée le 1er janvier 2004 par la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (RLRQ, c. S-11.011). Son siège social est situé au 333, boulevard Jean-Lesage, Québec (Québec), Canada.

La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) est fiduciaire du Fonds d'assurance. Ce dernier a été constitué par le transfert d'actifs et de dettes en possession de la Société, conformément à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Cette loi prévoit que la Société doit transférer au Fonds d'assurance, au fur et à mesure, toutes les sommes qu'elle perçoit à titre de contributions d'assurance ainsi que toute autre somme destinée à augmenter le Fonds d'assurance.

Fonctions

Le Fonds d'assurance est affecté :

- à l'indemnisation des préjudices corporels et matériels prévus dans la Loi sur l'assurance automobile du Québec (RLRQ, c. A-25);
- de façon connexe, à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rattache, afin de réduire les risques associés à l'usage de la route.

Dispositions financières

La Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec fixe deux obligations en ce qui concerne la situation financière du Fonds d'assurance :

- les contributions d'assurance doivent, à compter de l'exercice financier se terminant au plus tard le 31 décembre 2015, couvrir le paiement de toutes les indemnités découlant d'accidents survenus au cours de la période pour laquelle ces contributions d'assurance sont fixées ainsi que de tous les autres frais à la charge du Fonds d'assurance pour cette période;
- les contributions d'assurance doivent être fixées de façon que l'actif du Fonds d'assurance, déduction faite de ses dettes et provisions, soit suffisant pour couvrir le montant, évalué actuariellement, nécessaire au paiement de toutes les indemnités présentes et futures découlant d'accidents survenus jusqu'à la date de l'évaluation. La direction de la Société doit procéder à cette évaluation à la fin de chaque exercice financier. Dans l'éventualité d'une insuffisance de l'actif, les contributions d'assurance doivent être fixées de manière à combler cette insuffisance sur une période maximale de quinze ans.

La politique de capitalisation du Fonds d'assurance tient compte de ces obligations légales relativement à son financement et à sa capitalisation.

2. BASE DE PRÉPARATION DES ÉTATS FINANCIERS

La préparation des états financiers du Fonds d'assurance est effectuée conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Les états financiers du Fonds d'assurance ont été approuvés par le conseil d'administration le 16 mars 2016.

Base d'évaluation et monnaie de présentation

Les états financiers sont préparés sur la base du coût historique, à l'exception des dépôts à participation et du passif actuariel, qui sont respectivement comptabilisés à la juste valeur et à la valeur actualisée des paiements futurs.

Les états financiers sont présentés en dollars canadiens, soit la monnaie fonctionnelle du Fonds d'assurance.

L'état de la situation financière est présenté par ordre de liquidité.

Utilisation d'estimations et jugements réalisés par la direction

La préparation des états financiers conformément aux normes IFRS exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses ainsi qu'à l'exercice du jugement. Ces derniers ont une incidence sur la comptabilisation, l'évaluation et la présentation des actifs, des passifs, des produits et des charges au cours des périodes visées par les états financiers. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs.

Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les suivants :

- le partage des indemnités et des frais d'administration entre l'année courante et les années antérieures (notes 8 et 9);
- le passif actuariel (note 16).

La direction estime qu'aucun jugement critique n'est susceptible d'entraîner des ajustements des valeurs comptables des actifs et des passifs.

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

a) Contributions d'assurance et contributions reportées

Les contributions d'assurance sont établies en vertu du Règlement sur les contributions d'assurance de la Loi sur l'assurance automobile du Québec.

Conformément à la politique de capitalisation du Fonds d'assurance, les contributions d'assurance de financement sont établies de manière à viser le plein financement de l'année d'accident à laquelle elles se rattachent. Les contributions d'assurance de capitalisation visent l'atteinte de la pleine capitalisation en tenant compte de l'amortissement des gains et des pertes annuels.

Contributions d'assurance de financement et contributions reportées

Les contributions d'assurance de financement relatives à l'immatriculation et au permis de conduire, déduction faite des remboursements, sont inscrites au résultat net de l'exercice essentiellement en fonction de la période écoulée depuis le premier jour du mois de la délivrance ou du renouvellement de l'immatriculation et du permis de conduire jusqu'au dernier jour du mois précédant leur échéance. Les contributions reportées représentent les contributions perçues dont la période n'est pas complètement écoulée avant le dernier jour du mois précédant l'échéance de l'immatriculation et du permis de conduire.

Contributions d'assurance de capitalisation

Les contributions d'assurance de capitalisation relatives à l'immatriculation et au permis de conduire sont inscrites au résultat net de l'exercice pendant lequel elles sont reçues.

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

b) Revenus de placements

Ces revenus sont composés des revenus des dépôts à participation, soit les revenus nets de placements, les gains nets réalisés et les gains nets non réalisés, ainsi que des autres revenus (dépenses) d'intérêts. Ils sont inscrits au résultat net de l'exercice pendant lequel ils se produisent.

c) Indemnités

Les sommes versées aux personnes accidentées, à leurs mandataires et à leurs fournisseurs ainsi que les sommes versées aux centres hospitaliers spécialisés en traumatologie et aux centres de réadaptation sont inscrites à titre d'indemnités au résultat net de l'exercice pendant lequel elles sont déboursées.

Le coût des services de santé inscrit au résultat net de l'exercice représente la contribution du Fonds d'assurance au Fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec en lieu de facturation du coût des services de santé occasionnés par les accidents de la route, prévue par la Loi sur l'assurance automobile du Québec (RLRQ, c. A 25) et déterminée selon des modalités fixées par entente.

d) Trésorerie et équivalents de trésorerie (découvert bancaire)

Le Fonds d'assurance présente, à titre de trésorerie et d'équivalents de trésorerie (découvert bancaire), les soldes bancaires ainsi que les dépôts à vue dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible.

e) Instruments financiers

Classification des instruments financiers

Lors de leur comptabilisation initiale, les actifs et les passifs financiers sont comptabilisés à la juste valeur.

Les actifs financiers sont classés initialement dans l'une des quatre catégories suivantes : actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net, placements détenus jusqu'à leur échéance, prêts et créances et actifs financiers disponibles à la vente.

Les passifs financiers sont classés initialement dans l'une des deux catégories suivantes : passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net et passifs financiers évalués au coût amorti.

L'intention pour laquelle les instruments financiers ont été acquis et leurs caractéristiques déterminent leur classement au moment de la comptabilisation initiale. Les évaluations initiales et ultérieures des instruments financiers s'effectuent selon leur classification, comme il est décrit ci-dessous. Les catégories d'instruments financiers qui sont citées précédemment ne s'appliquent pas toutes au Fonds d'assurance.

Actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net

Les dépôts à participation sont désignés à la juste valeur par le biais du résultat net. La direction de la Société a choisi cette désignation puisque les dépôts à participation sont gérés, de même que leur performance est évaluée, d'après la méthode de la juste valeur conformément à une stratégie de gestion de risques et d'investissement documentée par la Caisse de dépôt et placement du Québec (la Caisse). Les informations sur les dépôts à participation sont fournies sur cette base à la direction de la Société.

Les dépôts à participation au fonds particulier de la Caisse sont évalués à la juste valeur établie par la Caisse. Ces dépôts à participation sont notamment investis dans les portefeuilles spécialisés de la Caisse, pour lesquels celle-ci établit la juste valeur dans chaque portefeuille spécialisé à la fin de la période en fonction de la juste valeur de l'actif net qu'il détient à cette date. L'actif net des portefeuilles spécialisés est établi à la juste valeur au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs et les cours des principales bourses ainsi que les cours qui sont fournis par des courtiers en valeurs mobilières reconnus. De plus, certaines évaluations sont réalisées par la Caisse selon des méthodes d'évaluation couramment employées. Le prix unitaire d'une unité de participation dans un portefeuille spécialisé est établi en divisant l'avoir net dudit portefeuille par le nombre d'unités émises. Les variations de la juste valeur sont comptabilisées dans les revenus de placements de l'exercice.

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

e) Instruments financiers (suite)

Prêts et créances

Après leur comptabilisation initiale à la juste valeur, le dépôt à vue, les revenus de placements à recevoir ainsi que les créances sont évalués au coût amorti, qui est équivalent à leur coût et à leur juste valeur en raison de leur échéance rapprochée.

Passifs financiers évalués au coût amorti

Après leur comptabilisation initiale à la juste valeur, le découvert bancaire, les charges à payer et frais courus ainsi que le montant dû à la Société sont évalués au coût amorti, qui est équivalent à leur coût et à leur juste valeur en raison de leur échéance rapprochée.

Juste valeur des actifs et des passifs financiers

La juste valeur est le prix qui serait reçu pour la vente d'un actif ou payé pour le transfert d'un passif lors d'une transaction normale entre des intervenants du marché à la date d'évaluation.

Les évaluations à la juste valeur sont classées selon une hiérarchie qui reflète la source des données utilisées pour réaliser ces évaluations. La hiérarchie des évaluations à la juste valeur se compose des niveaux suivants :

- Niveau 1 : le calcul de la juste valeur de l'instrument financier repose sur les prix observables (non ajustés) sur des marchés actifs auxquels l'entité peut avoir accès à la date d'évaluation pour des actifs ou des passifs identiques;
- Niveau 2 : le calcul de la juste valeur de l'instrument financier est effectué à l'aide de techniques d'évaluation dont les données d'entrée importantes sont observables soit directement ou indirectement;
- Niveau 3 : le calcul de la juste valeur de l'instrument financier est effectué à l'aide de techniques d'évaluation dont les données d'entrée importantes sont non observables. Ce niveau inclut les instruments financiers dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments financiers similaires, ajusté de manière importante pour refléter les caractéristiques propres à l'instrument financier évalué et les données de marché disponibles.

Le classement des instruments financiers selon les niveaux de la hiérarchie est établi au moment de leur évaluation initiale et revu à chaque date d'évaluation subséquente. Les transferts entre les niveaux hiérarchiques sont mesurés à la juste valeur au début de chaque exercice.

f) Immobilisations corporelles

Principes

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût historique, diminué du cumul des amortissements ainsi que du cumul des pertes de valeur s'il y a lieu. Le coût tient compte de tous les frais directement attribuables à l'acquisition.

Le terrain n'est pas amorti. L'amortissement des autres immobilisations corporelles est calculé sur des composantes qui ont des durées d'utilité homogènes en recourant à la méthode linéaire, de façon à amortir le coût initial sur les durées d'utilité estimées en tenant compte, s'il y a lieu, de valeurs résiduelles. L'amortissement des immobilisations corporelles débute lorsqu'elles sont prêtes pour leur utilisation prévue.

Les durées d'utilité des immobilisations corporelles ou de leurs composantes sont les suivantes :

Siège social	
Fondations, structure et stationnement	75 ans
Enveloppe extérieure	45 ans
Mécanique	30 ans
Aménagements intérieurs et extérieurs	25 ans
Matériel informatique	Maximum 7 ans
Équipements	Maximum 7 ans

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

f) Immobilisations corporelles (suite)

Principes (suite)

Les durées d'utilité, les composantes, le mode d'amortissement et les valeurs résiduelles sont revus à la fin de chaque exercice en tenant compte de la nature des actifs, de l'usage prévu et de l'évolution technologique. L'incidence de tout changement dans les estimations est comptabilisée de manière prospective. La charge d'amortissement est imputée au résultat net sous la rubrique des frais d'administration.

g) Immobilisations incorporelles

Principes

Les immobilisations incorporelles à durée d'utilité déterminée comprennent celles qui sont acquises et développées à l'interne et elles sont comptabilisées au coût historique, diminué du cumul des amortissements ainsi que du cumul des pertes de valeur s'il y a lieu. L'amortissement est calculé sur le coût de l'actif selon le mode linéaire sur les durées d'utilité estimatives suivantes :

Développements informatiques – Interne	Maximum 10 ans
Logiciels d'application	Maximum 5 ans

Le Fonds d'assurance engage des coûts pour la conception de nouvelles technologies utilisées dans le cadre de ses activités. Ceux engagés pendant la phase de recherche sont passés en charges. Ceux engagés pendant la phase de développement sont inscrits à l'actif si certains critères, dont la faisabilité technique ainsi que l'intention et la capacité de développer et d'utiliser la technologie, sont réunis; dans le cas contraire, ils sont passés en charges.

Les durées d'utilité, le mode d'amortissement et les valeurs résiduelles sont revus à la fin de chaque exercice en tenant compte de la nature des actifs, de l'usage prévu et de l'évolution technologique. L'incidence de tout changement dans les estimations est comptabilisée de manière prospective. La charge d'amortissement est imputée au résultat net sous la rubrique des frais d'administration.

h) Test de valeur des immobilisations corporelles et incorporelles

À la fin de chaque exercice, la direction de la Société détermine s'il existe un quelconque indice qu'une immobilisation ait pu se déprécier. S'il existe un tel indice, la valeur recouvrable de l'immobilisation est estimée en vue d'établir le montant de la perte de valeur, le cas échéant.

La valeur recouvrable est la valeur la plus élevée entre la juste valeur, diminuée des coûts de la vente, et la valeur d'utilité. Cette dernière correspond à l'estimation des flux de trésorerie futurs actualisés selon un taux qui reflète l'appréciation courante du marché, de la valeur temps de l'argent et des risques spécifiques liés à l'immobilisation.

Si la valeur recouvrable estimée est inférieure à sa valeur comptable, la valeur comptable de l'immobilisation est ramenée à sa valeur recouvrable. Une perte de valeur est immédiatement comptabilisée au résultat net en tant que perte sur dépréciation d'actif.

Les immobilisations ayant subi une perte de valeur font l'objet d'une révision à chaque fin d'exercice afin de déterminer s'il existe une indication de reprise de perte de valeur comptabilisée antérieurement.

Si tel est le cas, la valeur comptable de l'immobilisation est augmentée jusqu'à concurrence de l'estimation révisée de sa valeur recouvrable, dans la mesure où cette valeur comptable augmentée n'est pas supérieure à la valeur comptable qui aurait été déterminée si aucune perte de valeur n'avait été comptabilisée pour cette immobilisation au cours des exercices antérieurs. La reprise d'une perte de valeur est immédiatement comptabilisée au résultat net en tant que reprise de perte sur dépréciation d'actif.

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

i) Passif actuariel

Le passif actuariel représente le passif des contrats d'assurance, c'est-à-dire le montant nécessaire au paiement de toutes les obligations présentes, soit celles dont les montants sont engagés mais non versés, et de toutes les obligations futures, pour les accidents survenus le ou avant le 31 décembre de l'exercice. Son évaluation est produite en accord avec les normes de pratique de l'Institut canadien des actuaires, section générale et section applicable aux régimes publics d'assurance pour préjudices corporels, et elle satisfait aux exigences de test de suffisance du passif prescrites par les normes IFRS. Ces principes et méthodes d'évaluation sont décrits à la note 16. L'évaluation du passif actuariel prend en considération les éléments suivants :

- indemnités;
- frais d'administration nécessaires au paiement de ces indemnités;
- participation au financement du Tribunal administratif du Québec.

La variation du passif actuariel est portée au résultat net de l'exercice dans le poste « Variation du passif actuariel ».

4. MODIFICATIONS FUTURES DE NORMES COMPTABLES

a) Normes comptables publiées

IFRS 9 *Instruments financiers*

La norme IFRS 9 *Instruments financiers*, en remplacement de la norme IAS 39 *Instruments financiers – comptabilisation et évaluation*, a été publiée en février 2015. L'IFRS 9 comprend des exigences relatives au classement et à l'évaluation des actifs et des passifs financiers, des exigences relatives à la dépréciation des actifs financiers ainsi que des exigences générales relatives à la comptabilité de couverture. Elle s'applique aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2018 et son adoption anticipée est permise. La direction de la Société évalue actuellement l'incidence de cette norme sur les états financiers du Fonds d'assurance. Elle n'a pas adopté cette norme par anticipation et ne prévoit pas le faire.

IFRS 15 *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*

La norme IFRS 15 *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients* a été publiée en mai 2014. Elle établit un cadre complet de comptabilisation, d'évaluation et d'information pour les produits des activités ordinaires. Ce cadre pose comme principe fondamental que l'entité devrait comptabiliser les produits des activités ordinaires de manière à montrer quand les obligations de prestation sont remplies et à quel montant de contrepartie l'entité s'attend à avoir droit en échange de ces prestations de service. Elle s'applique aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2018 et son adoption anticipée est permise. La direction de la Société évalue actuellement l'incidence de cette norme sur les états financiers du Fonds d'assurance. Elle n'a pas adopté cette norme par anticipation et ne prévoit pas le faire.

IAS 1 *Présentation des états financiers*

La norme IAS 1 *Présentation des états financiers* a été modifiée en décembre 2014. Les modifications apportent des précisions sur la façon d'exercer le jugement professionnel lors de la détermination du niveau et de la structure de l'information à divulguer dans les états financiers. Les modifications à cette norme doivent être appliquées pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2016. Les modifications n'auront aucune incidence sur les résultats et la situation financière du Fonds d'assurance puisqu'il s'agit d'une norme de présentation.

4. MODIFICATIONS FUTURES DE NORMES COMPTABLES (suite)

b) Projets en cours de l'International Accounting Standards Board (IASB)

La direction de la Société suit l'évolution des projets en cours de l'IASB.

IFRS 4 *Contrat d'assurance (Phase II)*

En juillet 2010, un premier exposé-sondage pour la phase II de la norme IFRS 4 *Contrats d'assurance* a été publié afin de proposer des améliorations importantes au traitement comptable des contrats d'assurance. En juin 2013, l'IASB a publié un deuxième exposé-sondage sur les propositions visant la comptabilisation des contrats d'assurance et a demandé des commentaires sur certaines questions en particulier. Ce deuxième exposé-sondage a été élaboré afin d'accroître la transparence en ce qui concerne les effets des contrats d'assurance sur la situation et la performance financières de l'entité ainsi que de réduire la diversité dans la comptabilisation de ces derniers. L'IASB poursuivra ses délibérations et ne publiera pas la norme avant la fin de 2016, pour une mise en vigueur trois ans après la publication de la norme définitive, actuellement prévue en 2019.

En décembre 2015, l'IASB a publié un exposé sondage sur l'application de l'IFRS 9 et de l'IFRS 4 dans le cadre du projet de modification de l'IFRS 4. Il est notamment proposé dans cet exposé-sondage, pour les entités dont l'activité principale est dans le champ d'application de l'IFRS 4, de permettre le report de la date d'application de l'IFRS 9 jusqu'aux exercices ouverts le 1er janvier 2021. La direction de la Société n'a pas encore évalué l'incidence de ce projet en cours sur les états financiers du Fonds d'assurance.

5. RÉVISION DU PARTAGE DES ACTIVITÉS ENTRE LA SOCIÉTÉ ET LE FONDS D'ASSURANCE

La Société effectue sur une base triennale la révision du partage de ses activités entre la Société et le Fonds d'assurance pour prendre en considération l'évolution constante de ses activités.

La Société s'est dotée de critères pour effectuer le partage des activités. Ainsi, celles imputables au Fonds d'assurance doivent clairement viser à prévenir les accidents et à favoriser un meilleur bilan routier. En 2015, à la suite d'une recommandation du Conseil d'experts sur les contributions d'assurance automobile, la Société est venue préciser le terme « clairement » par deux sous-critères :

- que les activités visant à prévenir les accidents et à favoriser un meilleur bilan routier interviennent avant la réalisation du risque et visent à le diminuer et soient appuyées par des analyses objectives et mesurables;
- que ces dernières soient sous le contrôle de la Société et de son conseil d'administration.

Conséquemment, les activités reliées aux propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds répondant à ces sous-critères ont été transférées au Fonds d'assurance au cours de 2015.

Cette révision du partage des activités entre la Société et le Fonds d'assurance a eu pour effet d'augmenter les frais d'administration du Fonds d'assurance de 2 938 000 $ et de réduire du même montant le résultat net de l'exercice 2015.

Dans le cadre de cette révision, la Société a également transféré différentes immobilisations affectées à l'usage exclusif du Fonds d'assurance à l'actif de celui-ci pour un montant de 33 568 000 $, correspondant à la valeur comptable nette. De ce montant, 33 272 000 $ sont inscrits à titre d'immobilisations incorporelles et 296 000 $ à titre d'immobilisations corporelles.

6. CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE

	2015	2014
Contributions d'assurance de financement		
Immatriculation	**601 658**	582 425
Permis de conduire	**430 699**	423 280
	1 032 357	1 005 705
Contributions d'assurance de capitalisation		
Immatriculation	**193 483**	190 545
Permis de conduire	**21 484**	21 883
	214 967	212 428
	1 247 324	1 218 133

7. REVENUS DE PLACEMENTS

Les revenus des dépôts à participation au fonds particulier 307 du Fonds d'assurance à la Caisse ainsi que les autres revenus (dépenses) d'intérêts se détaillent comme suit :

	2015	2014
DÉPÔTS À PARTICIPATION		
Revenus nets de placements		
Revenu fixe	**92 001**	91 494
Placements sensibles à l'inflation	**62 844**	70 756
Actions	**141 784**	117 248
Autres placements	**(5 916)**	(8 466)
	290 713	271 032
Gains nets réalisés[1]		
Revenu fixe	**28 683**	3 473
Placements sensibles à l'inflation	**14 731**	58 233
Actions	**163 967**	206 071
Autres placements	**109 056**	43 460
	316 437	311 237
Gains nets non réalisés		
Revenu fixe	**4 417**	147 584
Placements sensibles à l'inflation	**157 735**	165 516
Actions	**173 875**	143 353
Autres placements	**2 712**	(62 693)
	338 739	393 760
Revenus de placements des dépôts à participation	**945 889**	976 029
AUTRES REVENUS (DÉPENSES) D'INTÉRÊTS		
Dépôts à découvert	**(6)**	2
Dû à la Société	**(102)**	(190)
	(108)	(188)
	945 781	975 841

(1) Inclut un gain sur aliénation d'unités de dépôts à participation de 1 414 000 $ (31 décembre 2014 : 0 $).

8. INDEMNITÉS

La colonne « Année courante » indique les données financières relatives aux accidents survenus au cours de l'exercice, alors que la colonne « Années antérieures » indique celles relatives aux accidents survenus au cours des exercices antérieurs.

	2015		
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**
Sommes versées aux personnes accidentées, à leurs mandataires et à leurs fournisseurs			
Remplacement du revenu	**49 010**	**438 760**	**487 770**
Décès	**19 653**	**54 002**	**73 655**
Préjudices non pécuniaires	**6 004**	**106 221**	**112 225**
Aide personnelle	**2 208**	**55 980**	**58 188**
Frais médicaux et paramédicaux	**13 297**	**53 424**	**66 721**
Frais de déplacement et de séjour	**13 592**	**15 235**	**28 827**
Information médicale	**1 264**	**8 745**	**10 009**
Adaptation de véhicules et de domiciles	**165**	**8 107**	**8 272**
Réintégration sociale, scolaire et professionnelle	**3 037**	**14 094**	**17 131**
Autres	**6 693**	**6 062**	**12 755**
Recours subrogatoires	**(51)**	**(2 326)**	**(2 377)**
	114 872	**758 304**	**873 176**
Réseau de la santé			
Coût des services de santé	**73 408**	**32 803**	**106 211**
Centres hospitaliers spécialisés en traumatologie	**2 367**	**1 373**	**3 740**
Centres de réadaptation	**10 822**	**28 503**	**39 325**
	86 597	**62 679**	**149 276**
	201 469	**820 983**	**1 022 452**

8. INDEMNITÉS (suite)

	2014		
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**
Sommes versées aux personnes accidentées, à leurs mandataires et à leurs fournisseurs			
Remplacement du revenu	45 358	431 964	477 322
Décès	17 163	58 525	75 688
Préjudices non pécuniaires	5 414	107 148	112 562
Aide personnelle	1 915	55 840	57 755
Frais médicaux et paramédicaux	10 041	46 884	56 925
Frais de déplacement et de séjour	13 162	15 731	28 893
Information médicale	1 505	10 608	12 113
Adaptation de véhicules et de domiciles	134	6 292	6 426
Réintégration sociale, scolaire et professionnelle	2 614	14 142	16 756
Autres	6 147	3 996	10 143
Recours subrogatoires	(14)	(3 365)	(3 379)
	103 439	747 765	851 204
Réseau de la santé			
Coût des services de santé	73 881	34 088	107 969
Centres hospitaliers spécialisés en traumatologie	2 255	2 040	4 295
Centres de réadaptation	9 616	31 253	40 869
	85 752	67 381	153 133
	189 191	815 146	1 004 337

9. FRAIS D'ADMINISTRATION

Les frais d'administration sont payés par la Société. Par la suite, ils sont répartis entre la Société et le Fonds d'assurance à l'aide de la gestion par activité. Cette méthode permet d'associer, à l'aide d'inducteurs, les dépenses d'administration de la Société aux activités réalisées par celle-ci. Ces activités sont ensuite imputées aux produits et services rattachés aux différents mandats de la Société, dont l'administration du Fonds d'assurance en qualité de fiduciaire.

	2015	2014
Traitements et charges sociales[1]	**111 389**	110 187
Rémunération des mandataires	**3 859**	3 817
Services administratifs et professionnels	**13 690**	14 821
Frais de déplacement	**680**	728
Frais de communication	**7 665**	7 234
Information et promotion	**6 710**	7 337
Loyers, taxes et électricité	**2 770**	2 676
Frais d'entretien	**402**	599
Mobilier, agencement et équipement	**46**	152
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	**6 028**	5 212
Matériel informatique et bureautique	**199**	211
Impression, fournitures et autres dépenses	**4 628**	5 312
Frais d'utilisation des immobilisations	**9 898**	9 395
Frais d'exploitation du siège social et du stationnement	**8 747**	7 648
Frais d'utilisation du siège social attribués à la Société	**(4 442)**	(4 093)
Remboursement de frais d'administration par des tiers	**(700)**	(249)
Total des frais d'administration attribués par la Société	**171 569**	170 987
Amortissement des immobilisation corporelles et incorporelles	**7 079**	2 470
	178 648	173 457

(1) **Les frais attribués au Fonds d'assurance quant à la rémunération des principaux dirigeants sont de 1 207 000 $ en traitements et charges sociales (31 décembre 2014 : 1 107 000 $). Les principaux dirigeants de la Société sont les membres du conseil d'administration, la présidente et chef de la direction ainsi que les vice-présidents et vice-présidentes.**

La répartition des frais d'administration entre l'année courante et les années antérieures est établie d'après la dernière étude sur la ventilation des frais d'administration, qui tient compte de la gestion par activité et de l'effort relatif à l'administration de chaque dossier.

	2015	2014
Année courante	**110 581**	104 026
Années antérieures	**68 067**	69 431
	178 648	173 457

10. PARTICIPATION AU FINANCEMENT DU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Le financement du Tribunal administratif du Québec par les organismes utilisateurs est prévu par la Loi sur la justice administrative (RLRQ, c. J-3). Un décret annuel fixe la participation de chaque organisme. La participation du Fonds d'assurance est répartie entre l'année courante et les années antérieures selon les mandats imputés au prorata des volumes de dossiers. La quote-part imputée à l'année courante concerne les activités d'évaluation médicale et de sanction des conducteurs. Celle des années antérieures concerne l'indemnisation.

	2015	2014
Année courante	**2 931**	1 823
Années antérieures	**11 214**	12 021
	14 145	13 844

11. DÉPÔTS À PARTICIPATION

Les dépôts à participation au fonds particulier de la Caisse sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net au fonds particulier au début de chaque mois. À la clôture de chaque mois, la Caisse attribue au Fonds d'assurance les revenus nets de placements du fonds particulier.

L'information suivante provient des états financiers du fonds particulier 307 :

	2015	2014
Placements à la juste valeur	**10 841 130**	9 936 426
Revenus de placements à recevoir	**63 723**	44 407
Revenus de placements à verser au Fonds d'assurance[1]	**(121 561)**	(80 882)
Autres	**36 894**	6 025
Dépôts à participation	**10 820 186**	9 905 976

(1) Le montant figurant dans l'état de la situation financière inclut un montant à recevoir pour les dépôts à vue de 7 000 $ (31 décembre 2014 : 1 000 $).

11. DÉPÔTS À PARTICIPATION (suite)

Les placements à la juste valeur se détaillent selon les catégories suivantes :

	2015	2014
Placements à la juste valeur		
Placements à revenu fixe		
Unités de participation de portefeuilles spécialisés		
Valeurs à court terme	**211 518**	324 246
Obligations	**2 683 279**	2 646 564
Dettes immobilières	**452 941**	415 354
	3 347 738	3 386 164
Placements sensibles à l'inflation		
Unités de participation de portefeuilles spécialisés		
Obligations à rendement réel	**1 087 311**	978 443
Infrastructures	**664 057**	528 536
Immeubles	**1 476 868**	1 282 025
	3 228 236	2 789 004
Actions		
Unités de participation de portefeuilles spécialisés		
Actions canadiennes	**396 695**	522 483
Actions Qualité mondiale	**1 697 814**	1 271 488
Actions américaines	**356 672**	357 573
Actions étrangères de l'Europe, de l'Australasie et de l'Extrême-Orient (EAEO)	**238 577**	209 399
Actions des marchés en émergence (ME)	**500 858**	452 667
Placements privés	**989 036**	867 357
	4 179 652	3 680 967
Autres placements		
Unités de participation de portefeuilles spécialisés		
Répartition de l'actif	**79 995**	71 053
Stratégies actives de superposition	**20 631**	24 175
Billets à terme adossés à des actifs (BTAA)	**4 912**	1 356
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	**11 241**	4 617
Instruments financiers dérivés	**(31 275)**	(20 910)
	85 504	80 291
Total des placements à la juste valeur	**10 841 130**	9 936 426

Les dépôts à participation sont classés comme étant de niveau 2 selon la hiérarchie des évaluations de la juste valeur définie à la note 3e. Au cours des exercices 2015 et 2014, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur.

12. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Terrain	Siège social[1]	Matériel informatique	Équipements	Total
Coût					
Solde au 1er janvier 2014	6 105	98 803	-	-	104 908
Acquisitions	-	406	-	-	406
Solde au 31 décembre 2014	**6 105**	**99 209**	**-**	**-**	**105 314**
Transfert de la Société (note 5)	-	-	264	32	296
Acquisitions	-	300	205	-	505
Dispositions	-	(6)	-	-	(6)
Solde au 31 décembre 2015	**6 105**	**99 503**	**469**	**32**	**106 109**
Amortissement cumulé					
Solde au 1er janvier 2014	-	36 532	-	-	36 532
Amortissement	-	2 470	-	-	2 470
Solde au 31 décembre 2014	**-**	**39 002**	**-**	**-**	**39 002**
Amortissement	-	2 485	61	16	2 562
Solde au 31 décembre 2015	**-**	**41 487**	**61**	**16**	**41 564**
Valeur comptable nette					
Au 31 décembre 2014	**6 105**	**60 207**	**-**	**-**	**66 312**
Au 31 décembre 2015	**6 105**	**58 016**	**408**	**16**	**64 545**

(1) Le siège social est détenu en vertu d'un contrat de copropriété divise avec la Ville de Québec. Le Fonds d'assurance a la propriété exclusive du complexe du siège social à l'exception des aires communes, où il détient 86,5 % des droits indivis. Des travaux pour le siège social d'une valeur de 253 000 $ sont en voie de réalisation en date du 31 décembre 2015 et ne sont pas amortis à cette date (31 décembre 2014 : 33 000 $).

Des immobilisations corporelles d'une valeur de 801 000 $ au 31 décembre 2015 (31 décembre 2014 : 406 000 $) sont inscrites dans le « Dû à la Société ».

13. IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

	Logiciel d'application	Développements informatiques	Total
Coût			
Solde au 31 décembre 2014	-	-	-
Transfert de la Société (note 5)	47	33 225	33 272
Développement à l'interne	-	6 332	6 332
Dispositions	(32)	(3 400)	(3 432)
Solde au 31 décembre 2015	**15**	**36 157**	**36 172**
Amortissement cumulé			
Solde au 31 décembre 2014	-	-	-
Amortissement	41	4 476	4 517
Dispositions	(26)	(3 400)	(3 426)
Solde au 31 décembre 2015	**15**	**1 076**	**1 091**
Valeur comptable nette			
Au 31 décembre 2014	-	-	-
Au 31 décembre 2015	**-**	**35 081**	**35 081**

Des immobilisations incorporelles d'une valeur de 39 604 000 $ au 31 décembre 2015 sont inscrites dans le « Dû à la Société » (2014 : 0 $).

Des développements informatiques d'une valeur de 6 353 000 $ sont en voie de réalisation en date du 31 décembre 2015 et ne sont pas amortis à cette date (2014 : 0 $). Aucune perte de valeur ou reprise de valeur n'a été comptabilisée au 31 décembre 2015.

14. DÉCOUVERT BANCAIRE

Le découvert bancaire figurant dans les états de la situation financière et des flux de trésorerie comprend les montants suivants :

	2015	2014
Soldes bancaires à découvert	**2 282**	30
Dépôts à découvert[1]	**-**	17 956
Découvert bancaire	**2 282**	17 986

(1) Les dépôts à découvert au fonds général de la Caisse portent intérêt au taux annuel de rendement établi quotidiennement par la Caisse et majoré de 0,05 %. Le taux des dépôts à découvert est de 0,55 % au 31 décembre 2015 (31 décembre 2014 : 1,05 %).

15. DÛ À LA SOCIÉTÉ

Le montant dû à la Société est remboursable sur demande lorsque les besoins de liquidités de la Société le requièrent et porte intérêt au taux mensuel moyen applicable à la marge de crédit dont dispose la Société auprès de la Caisse. Le taux de la marge de crédit est de 0,55 % au 31 décembre 2015 (31 décembre 2014 : 1,05 %).

16. PASSIF ACTUARIEL

Principes et méthode d'évaluation

Le passif actuariel représente le montant qui, en considérant les revenus de placements futurs, est suffisant pour couvrir le paiement des obligations relatives aux accidents survenus le ou avant le 31 décembre de l'exercice. Il est établi sur la base des pratiques actuarielles reconnues selon les normes de l'Institut canadien des actuaires. Le passif actuariel est constitué de plusieurs composantes d'indemnités ou de frais qui sont évaluées distinctement et qui font l'objet de regroupements aux fins de présentation des états financiers. Une projection explicite des montants à débourser, basée sur les hypothèses les plus probables de chacune des composantes, permet d'en déterminer le niveau.

La méthode d'évaluation de chaque composante du passif actuariel est déterminée de manière à refléter le type de composante ainsi que l'information historique et prospective disponible au moment de l'établissement du passif actuariel. À moins d'indication contraire, la méthode d'évaluation demeure la même d'une évaluation à l'autre.

Certaines composantes sont évaluées sur une base individuelle. La majorité des composantes relatives aux indemnités de remplacement du revenu sont établies selon le montant de la rente et un facteur de rente. Ce facteur varie selon l'âge, le sexe ainsi que les probabilités de mortalité et d'amélioration ou d'aggravation de l'état de la personne indemnisée.

Certaines composantes sont évaluées sur la base de l'évolution des montants déboursés ou du nombre de personnes indemnisées, ou des deux, par année d'accident et par année de paiement. D'autres sont évaluées selon une approche globale de projection des montants à débourser, et combinées à une répartition par année d'accident basée sur des proportions historiques ou des études actuarielles.

Hypothèses

Les hypothèses sous-jacentes à la projection des montants à débourser de chacune des composantes sont établies sur la base de la meilleure estimation. Aucune marge explicite pour écarts défavorables n'est appliquée. Ces hypothèses comprennent notamment le taux d'actualisation et le taux d'inflation. Pour les composantes qui sont évaluées sur une base individuelle, ces hypothèses comprennent également les taux de mortalité et les taux de persistance de l'invalidité relativement aux indemnités de remplacement du revenu. Pour les composantes qui ne sont pas évaluées sur une base individuelle, ces hypothèses peuvent également comprendre le choix des périodes de référence dans le calcul des moyennes et le mode de reconnaissance des tendances observées, le profil moyen des personnes à indemniser, les taux de mortalité, les pourcentages moyens applicables aux indemnités maximales payables de même que les répartitions par année d'accident.

Toutes les hypothèses sont révisées au minimum une fois tous les trois ans afin de refléter les tendances récentes et les variations statistiques. Les hypothèses découlent principalement de l'expérience propre du Fonds d'assurance. Cependant, lorsque ces hypothèses se basent sur des données externes, elles sont ajustées afin de refléter l'expérience du Fonds d'assurance.

L'hypothèse de frais d'administration représente, par année depuis l'accident, l'effort futur relatif à l'administration de chaque dossier selon l'expérience propre du Fonds d'assurance.

Taux d'actualisation

Au 31 décembre 2015, l'hypothèse de taux d'actualisation est établie à 5,060 % (31 décembre 2014 : 5,315 %).

Ce taux considère notamment le contexte global du régime d'assurance, la politique de placement ainsi que les taux prévus de rendement à long terme reproduisant l'effet du taux d'inflation et du taux de rendement réel. Le taux de rendement réel constitue une hypothèse économique déterminante puisque l'évaluation du passif actuariel tient compte de l'inflation pour la revalorisation future des différentes composantes. En date du 31 décembre 2015, le taux de rendement réel est établi à 3,00 % (31 décembre 2014 : 3,25 %).

16. PASSIF ACTUARIEL (suite)

Hypothèses (suite)

Taux d'inflation

Les différentes composantes d'indemnités sont revalorisées annuellement afin de refléter la variation de l'indice des prix à la consommation. Au 31 décembre 2015, le taux d'inflation est établi à 1,2 % pour l'année 2016 (31 décembre 2014 : 1,8 % pour l'année 2015) et à 2,0 % pour les années subséquentes (31 décembre 2014 : 2,0 %). Pour tenir compte des caractéristiques qui leur sont propres, certaines composantes sont évaluées avec une hypothèse d'inflation spécifique à long terme.

Taux de mortalité

Les taux de mortalité représentent la survenance du décès des personnes indemnisées par le Fonds d'assurance. Ils s'appuient sur des tables conçues par la Régie des rentes du Québec lors de son analyse actuarielle au 31 décembre 2012, qui incluent des taux d'amélioration de la mortalité, auxquels des ajustements sont apportés en fonction de l'expérience propre du Fonds d'assurance.

Taux de persistance d'invalidité

Les taux de persistance d'invalidité représentent l'effet net de l'aggravation et de l'amélioration de l'état des personnes indemnisées sur les indemnités de remplacement du revenu versées. Ils tiennent compte des hypothèses d'invalidité permanente et temporaire. Ils se basent sur l'expérience propre du Fonds d'assurance.

Sensibilité des hypothèses

Les analyses de sensibilité sont effectuées annuellement afin de quantifier l'effet financier des différentes hypothèses sur le passif actuariel et le résultat net de l'exercice. Les analyses présentées ci-dessous sont celles qui ont le plus d'incidence financière sur le passif actuariel et le résultat net de l'exercice.

Taux d'actualisation

Une augmentation immédiate et soutenue de 0,25 % du taux d'actualisation entraînerait une baisse de 224 877 000 $ du passif actuariel et une hausse équivalente du résultat net de l'exercice (31 décembre 2014 : 210 483 000 $). Une réduction immédiate et soutenue de 0,25 % du taux d'actualisation entraînerait une hausse de 237 077 000 $ du passif actuariel et une réduction équivalente du résultat net de l'exercice (31 décembre 2014 : 221 763 000 $).

Taux d'inflation

Une augmentation immédiate et soutenue de 0,25 % du taux d'inflation à long terme entraînerait une hausse de 232 034 000 $ du passif actuariel et une réduction équivalente du résultat net de l'exercice (31 décembre 2014 : 217 424 000 $). Une réduction immédiate et soutenue de 0,25 % du taux d'inflation à long terme entraînerait une baisse de 220 902 000 $ du passif actuariel et une hausse équivalente du résultat net de l'exercice (31 décembre 2014 : 207 095 000 $).

Taux de mortalité

Au 31 décembre 2015, une augmentation (diminution) immédiate et soutenue de 10 % des taux de mortalité entraînerait une baisse (hausse) de 101 009 000 $ du passif actuariel et une hausse (réduction) équivalente du résultat net de l'exercice (31 décembre 2014 : 96 251 000 $).

Taux de persistance d'invalidité

Au 31 décembre 2015, une augmentation (diminution) immédiate et soutenue de 10 % des taux de persistance d'invalidité dans les dix premières années suivant l'accident, pour les personnes indemnisées recevant une indemnité de remplacement du revenu, entraînerait une hausse (baisse) de 84 987 000 $ du passif actuariel et une réduction (hausse) équivalente du résultat net de l'exercice (31 décembre 2014 : 83 821 000 $).

16. PASSIF ACTUARIEL (suite)

Composition du passif actuariel

	2015		
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**
Sommes à verser aux personnes accidentées, à leurs mandataires et à leurs fournisseurs			
Remplacement du revenu	**274 494**	**4 095 700**	**4 370 194**
Décès	**18 120**	**542 231**	**560 351**
Préjudices non pécuniaires	**97 695**	**258 059**	**355 754**
Aide personnelle	**27 099**	**1 006 031**	**1 033 130**
Frais médicaux et paramédicaux	**59 460**	**825 473**	**884 933**
Frais de déplacement et de séjour	**12 797**	**149 572**	**162 369**
Information médicale	**7 934**	**28 477**	**36 411**
Adaptation de véhicules et de domiciles	**6 155**	**113 587**	**119 742**
Réintégration sociale, scolaire et professionnelle	**15 967**	**59 394**	**75 361**
Autres	**3 974**	**22 644**	**26 618**
Recours subrogatoires	**(2 463)**	**(7 044)**	**(9 507)**
	521 232	**7 094 124**	**7 615 356**
Réseau de la santé			
Coût des services de santé	**34 855**	**397 620**	**432 475**
Centres hospitaliers spécialisés en traumatologie	**1 696**	**72**	**1 768**
Centres de réadaptation	**29 332**	**64 856**	**94 188**
	65 883	**462 548**	**528 431**
Frais d'administration	**61 707**	**296 207**	**357 914**
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	**11 364**	**56 925**	**68 289**
Total	**660 186**	**7 909 804**	**8 569 990**

16. PASSIF ACTUARIEL (suite)

Composition du passif actuariel (suite)

	2014		
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**
Sommes à verser aux personnes accidentées, à leurs mandataires et à leurs fournisseurs			
Remplacement du revenu	242 991	3 933 460	4 176 451
Décès	19 021	543 565	562 586
Préjudices non pécuniaires	90 580	246 363	336 943
Aide personnelle	22 581	989 457	1 012 038
Frais médicaux et paramédicaux	49 655	718 607	768 262
Frais de déplacement et de séjour	11 667	144 356	156 023
Information médicale	9 026	32 126	41 152
Adaptation de véhicules et de domiciles	4 989	96 132	101 121
Réintégration sociale, scolaire et professionnelle	12 516	55 750	68 266
Autres	3 561	20 796	24 357
Recours subrogatoires	(2 722)	(7 802)	(10 524)
	463 865	6 772 810	7 236 675
Réseau de la santé			
Coût des services de santé	35 511	381 156	416 667
Centres hospitaliers spécialisés en traumatologie	1 701	56	1 757
Centres de réadaptation	28 250	59 991	88 241
	65 462	441 203	506 665
Frais d'administration	56 012	293 871	349 883
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	12 071	60 671	72 742
Total	597 410	7 568 555	8 165 965

16. PASSIF ACTUARIEL (suite)

Évolution du passif actuariel

L'évolution du passif actuariel représente l'augmentation (la diminution) du passif actuariel entre l'exercice courant et l'exercice précédent.

	2015	2014
Solde au début	**8 165 965**	7 907 156
Variation du passif actuariel		
Année courante		
Augmentation liée aux accidents de l'année courante	**648 999**	587 879
Augmentation liée aux hypothèses économiques	**11 187**	9 531
	660 186	597 410
Années antérieures		
Baisse attendue résultant de l'indemnisation au cours de l'exercice basée sur l'évaluation précédente	**(493 558)**	(486 044)
Écarts d'expérience[1]		
Économiques	**(56 524)**	(15 339)
Non économiques	**(8 043)**	(5 296)
	(64 567)	(20 635)
Modifications aux méthodes et aux hypothèses actuarielles[2]		
Hypothèses économiques	**218 158**	205 154
Hypothèses de mortalité	**-**	(10 129)
Hypothèses d'invalidité	**(148)**	-
Lois, règlements et pratiques	**96 335**	-
Méthodes et autres hypothèses actuarielles	**(12 381)**	(26 947)
	301 964	168 078
Total années antérieures	**(256 161)**	(338 601)
Variation du passif actuariel	**404 025**	258 809
Solde à la fin	**8 569 990**	8 165 965

(1) Les écarts d'expérience sont obtenus en évaluant l'impact des résultats de l'exercice sur le passif actuariel attendu, comme déterminé lors de l'exercice précédent.
Les écarts d'expérience économiques de l'exercice résultent de l'impact du taux d'inflation au 1er janvier de l'exercice suivant la date d'évaluation par rapport au taux d'inflation attendu ainsi que de l'entrée en vigueur de nouvelles règles fiscales, le cas échéant. Au 1er janvier 2016, le taux d'inflation est de 1,2 % (1er janvier 2015 : 1,8 %) par rapport au taux d'inflation attendu de 2,0 %.
Les écarts d'expérience non économiques résultent de l'impact des montants versés et du nombre de personnes indemnisées au cours de l'exercice par rapport à ceux attendus.

(2) Les écarts découlant des modifications aux méthodes et aux hypothèses actuarielles résultent de la révision des méthodes actuarielles d'évaluation et des hypothèses actuarielles.

16. PASSIF ACTUARIEL (suite)

Évolution du coût lié à l'indemnisation

Le coût d'une année d'accident représente la valeur actualisée des montants déboursés et à débourser (passif actuariel) pour les personnes accidentées, leurs mandataires et leurs fournisseurs, le réseau de la santé, la participation au financement du Tribunal administratif du Québec ainsi que les frais d'administration de cette même année d'accident.

	Année d'accident				
	2007	2008	2009	2010	2011
Coût présenté initialement[1]	1 068 499	958 219	919 227	916 414	862 794
Montants déboursés cumulatifs					
Dans l'année	257 477	256 259	248 094	262 308	281 897
Un an après	466 754	465 979	449 906	474 512	469 245
Deux ans après	593 656	579 396	559 398	585 592	577 003
Trois ans après	668 301	644 835	611 759	653 372	642 297
Quatre ans après	714 778	680 259	650 390	696 949	**685 515**
Cinq ans après	742 004	713 516	680 136	**727 835**	
Six ans après	772 369	739 117	**703 400**		
Sept ans après	797 705	**761 160**			
Huit ans après	**821 918**				
Passif actuariel au 31 décembre 2015	**263 282**	**249 244**	**231 510**	**264 971**	**290 031**
Coût révisé[1]					
Un an après	998 114	938 949	881 766	868 141	879 380
Deux ans après	963 945	919 549	839 472	888 028	846 301
Trois ans après	944 294	883 313	838 983	861 053	862 070
Quatre ans après	910 504	882 511	804 318	876 640	**880 839**
Cinq ans après	904 768	860 499	813 818	**884 765**	
Six ans après	901 938	867 987	**823 272**		
Sept ans après	908 810	**874 929**			
Huit ans après	**922 796**				
Effet de l'actualisation[2]					
Passif actuariel	(90 219)	(77 119)	(63 542)	(62 998)	(57 770)
Montants déboursés cumulatifs	(72 185)	(58 356)	(48 096)	(45 043)	(36 937)
Excédent (insuffisance) du coût initial par rapport au coût révisé	**145 703**	**83 290**	**95 955**	**31 649**	**(18 045)**
Portion du coût révisé à débourser[3]	**18,8 %**	**19,7 %**	**20,4 %**	**22,8 %**	**26,4 %**

(1) Le coût est évalué à la date moyenne d'accident, au taux d'actualisation du passif actuariel.
(2) Cet effet résulte de l'actualisation à la date moyenne de l'accident.
(3) Ce ratio correspond à la somme du passif actuariel au 31 décembre et de l'effet de l'actualisation sur le passif actuariel, divisée par le coût révisé.

16. PASSIF ACTUARIEL (suite)

Évolution du coût lié à l'indemnisation (suite)

	Année d'accident			
	2012	2013	2014	2015
Coût présenté initialement[1]	877 973	840 365	875 909	957 780
Montants déboursés cumulatifs				
Dans l'année	300 127	289 882	295 040	**314 981**
Un an après	486 534	479 645	**478 322**	
Deux ans après	598 934	**591 515**		
Trois ans après	**663 441**			
Quatre ans après				
Cinq ans après				
Six ans après				
Sept ans après				
Huit ans après				
Passif actuariel au 31 décembre 2015	**315 709**	**376 050**	**456 659**	**660 186**
Coût révisé[1]				
Un an après	854 725	876 000	**892 407**	
Deux ans après	874 096	**903 056**		
Trois ans après	**899 471**			
Quatre ans après				
Cinq ans après				
Six ans après				
Sept ans après				
Huit ans après				
Effet de l'actualisation[2]				
Passif actuariel	(50 092)	(43 657)	(32 591)	(16 094)
Montants déboursés cumulatifs	(29 587)	(20 852)	(9 983)	(1 293)
Excédent (insuffisance) du coût initial par rapport au coût révisé	**(21 498)**	**(62 691)**	**(16 498)**	**-**
Portion du coût révisé à débourser[3]	**29,5 %**	**36,8 %**	**47,5 %**	**67,2 %**

(1) Le coût est évalué à la date moyenne d'accident, au taux d'actualisation du passif actuariel.

(2) Cet effet résulte de l'actualisation à la date moyenne de l'accident.

(3) Ce ratio correspond à la somme du passif actuariel au 31 décembre et de l'effet de l'actualisation sur le passif actuariel, divisée par le coût révisé.

16. PASSIF ACTUARIEL (suite)

Montants à débourser associés au passif actuariel

Le passif actuariel se compose de montants estimés déterminés d'après des hypothèses en tenant compte de l'effet de l'actualisation. Ainsi, les montants réellement déboursés seront différents de ceux projetés. La projection des montants à débourser associés au passif actuariel au 31 décembre 2015 est présentée dans le tableau suivant.

	2016	2017	2018	2019	2020 et plus	Total
Montants à débourser associés au passif actuariel						
Personnes accidentées, leurs mandataires et leurs fournisseurs	766 375	643 513	569 166	525 279	13 023 184	15 527 517
Réseau de la santé	68 547	35 110	24 758	23 209	1 424 810	1 576 434
Frais d'administration	69 726	46 292	34 901	28 039	478 016	656 974
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	11 752	11 989	10 919	9 136	43 617	87 413
	916 400	**736 904**	**639 744**	**585 663**	**14 969 627**	**17 848 338**
Effet de l'actualisation						(9 278 348)
Passif actuariel au 31 décembre 2015						**8 569 990**

17. GESTION DU CAPITAL

Politique de capitalisation

La politique de capitalisation constitue un guide pour une gestion rigoureuse et transparente de l'équilibre financier du Fonds d'assurance. Elle porte sur le financement des coûts, sur la capitalisation des engagements et sur la gestion des gains et des pertes annuels. Elle respecte les dispositions de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec et de la Loi sur l'assurance automobile du Québec.

La politique de capitalisation vise le juste équilibre durable entre la tarification, la couverture d'assurance et la sécurité routière, en s'appuyant pour les contributions d'assurance sur les principes suivants :

- autofinancement : les contributions d'assurance visent à couvrir les coûts d'une nouvelle année d'accident;
- incitation à la prudence : en vertu de son rôle d'assureur public, la Société met à profit tous les moyens dont elle dispose pour encourager les bons comportements routiers et dissuader les comportements risqués;
- contributions reflétant le risque : les contributions d'assurance visent à refléter le risque des différentes classes de cotisants;
- stabilité : les contributions d'assurance doivent être fixées de façon à éviter les fortes fluctuations;
- non discrimination : les contributions d'assurance sont fixées sans égard à l'âge, au sexe ou à la région;
- répartition des coûts d'un accident à parts égales entre les véhicules impliqués : les victimes de la route sont indemnisées sans égard à la responsabilité et la tarification des contributions d'assurance vise à refléter ce principe en répartissant les coûts d'un accident à parts égales entre les véhicules impliqués.

17. GESTION DU CAPITAL (suite)

Politique de capitalisation (suite)

La politique de capitalisation prévoit principalement les dispositions suivantes :

- corridor de stabilisation de 100 % à 120 % visant à maintenir une stabilité des contributions d'assurance, à l'intérieur duquel aucun amortissement n'est nécessaire pour le processus de révision des contributions d'assurance;
- si le taux de capitalisation se trouve à l'extérieur du corridor de stabilisation, possibilité d'un amortissement par des contributions aux fins de capitalisation afin de viser le retour du taux de capitalisation à l'intérieur du corridor de stabilisation. Les contributions aux fins de capitalisation peuvent prendre la forme de remises;
- en ce qui concerne les gains et pertes annuels à compter de 2011 :
  - les sources d'écarts sont les gains et les pertes économiques, les gains et les pertes d'expérience de l'année courante, et les gains et les pertes d'expérience des années antérieures;
  - par source d'écarts, chaque cumul porte intérêt au taux d'évaluation du passif actuariel, se majore de ses gains et de ses pertes annuels et est progressivement amorti au moyen des contributions aux fins de capitalisation;
  - tout amortissement vise le retour du taux de capitalisation à l'intérieur du corridor de stabilisation et est établi selon le montant total à amortir et la durée de l'amortissement;
  - le montant total à amortir tient compte, notamment, de l'écart entre le taux de capitalisation et la borne du corridor de stabilisation la plus près, des amortissements déjà prévus, de la ou des sources d'écarts visées par l'amortissement, ainsi que de tout autre événement subséquent significatif,
  - la durée de l'amortissement tient notamment compte de l'importance du montant total à amortir et des obligations légales;
  - le niveau des contributions aux fins de capitalisation découle du montant total à amortir et de la durée de l'amortissement, en considérant les hypothèses économiques d'évaluation du passif actuariel ainsi que les hypothèses de progression du nombre de cotisants;
  - les contributions aux fins de capitalisation sont déterminées en tenant compte notamment du nombre attendu de cotisants pour la période visée et des modes d'attribution entre les différentes catégories de cotisants;
- en ce qui concerne le déficit cumulé en date du 31 décembre 2010 :
  - le déficit cumulé en date du 31 décembre 2010 de 1 572 979 000 $ porte intérêt au taux d'actualisation du passif actuariel et est complètement éliminé en date du 31 décembre 2015 au moyen des affectations et des contributions suivantes, mettant fin à cette mesure temporaire :
    - gains d'expérience de l'année courante pour les exercices 2011 à 2015;
    - contributions aux fins de capitalisation fixes pour toutes les classes d'immatriculation et toutes les classes de permis de conduire cessant d'être applicables dès 2016;
- processus de révision des contributions d'assurance effectué au moins une fois tous les trois ans.

Au 31 décembre 2015, le taux de capitalisation est de 122 % (31 décembre 2014 : 116 %) et le taux de financement de l'exercice est de 110 % (31 décembre 2014 : 118 %).

17. GESTION DU CAPITAL (suite)

Politique de capitalisation (suite)

L'évolution des excédents (déficits) cumulés, présentée ci-dessous, permet de suivre l'application de la politique de capitalisation.

	2015				
		Excédent cumulé lié aux gains (pertes)			
	Déficit cumulé du 31 décembre 2010	économiques	d'expérience des années courantes	d'expérience des années antérieures	Total
SOLDE AU DÉBUT	(260 490)	953 359	-	710 677	1 403 546
Résultat relatif à l'application de la politique de capitalisation					
Contributions d'assurance de capitalisation	214 967	-	-	-	214 967
Intérêts	(8 206)	50 671	-	37 772	80 237
	206 761	50 671	-	37 772	295 204
Excédent relatif à l'exercice courant	-	240 694	112 212	(72 933)	279 973
Résultat net et résultat global de l'exercice	206 761	291 365	112 212	(35 161)	575 177
Affectation des excédents	53 729[1]	-	(53 729)	-	-
	260 490	291 365	58 483	(35 161)	575 177
SOLDE À LA FIN	-	1 244 724	58 483	675 516	1 978 723

(1) L'affectation des excédents au déficit cumulé du 31 décembre 2010 découle des modalités de la politique de capitalisation.

17. GESTION DU CAPITAL (suite)

Politique de capitalisation (suite)

	2014				
		Excédent cumulé lié aux gains (pertes)			
	Déficit cumulé du 31 décembre 2010	économiques	d'expérience des années courantes	d'expérience des années antérieures	Total
SOLDE AU DÉBUT	(612 595)	641 179	-	629 814	658 398
Résultat relatif à l'application de la politique de capitalisation					
Contributions d'assurance de capitalisation	212 428	-	-	-	212 428
Intérêts	(28 285)	35 714	-	35 080	42 509
	184 143	35 714	-	35 080	254 937
Excédent relatif à l'exercice courant	-	276 466	167 962	45 783	490 211
Résultat net et résultat global de l'exercice	184 143	312 180	167 962	80 863	745 148
Affectation des excédents	167 962[1]	-	(167 962)	-	-
	352 105	312 180	-	80 863	745 148
SOLDE À LA FIN	(260 490)	953 359	-	710 677	1 403 546

(1) L'affectation des excédents au déficit cumulé du 31 décembre 2010 découle des modalités de la politique de capitalisation.

L'obligation légale de financement de l'année courante, telle que définie à la note 1, est respectée. Les contributions d'assurance ont été établies sur une base de plein financement.

L'obligation légale de pleine capitalisation, telle que définie à la note 1, est respectée.

18. ENGAGEMENTS

Contrats de services informatiques et autres

La Société, à titre de fiduciaire, est engagée en vertu de divers contrats de services informatiques et autres qui sont liés à des projets d'investissement du Fonds d'assurance pour une somme minimale estimée à 5 243 000 $ au 31 décembre 2015 (31 décembre 2014 : 0 $). Ces contrats s'échelonnent jusqu'en 2024 et se répartissent comme suit :

2016	2 765 000 $
2017	1 040 000
2018	208 000
2019	208 000
2020	208 000
2021 et exercices suivants	814 000

19. PASSIFS ÉVENTUELS

Dans le cours normal de ses activités, la Société, à titre de fiduciaire, est exposée à diverses réclamations et poursuites judiciaires pour le Fonds d'assurance. La direction est d'avis qu'aucune provision n'est requise à l'égard de ces litiges et elle ne prévoit pas d'incidence défavorable importante sur la situation financière et les résultats d'exploitation du Fonds d'assurance.

20. OPÉRATIONS ENTRE PARTIES LIÉES

Le Fonds d'assurance est lié à la Société, qui en est la fiduciaire. Les opérations avec la Société sont comptabilisées selon la même base d'évaluation que si elles avaient été effectuées avec des parties non liées et elles sont présentées dans le corps même des états financiers.

21. GESTION DES RISQUES FINANCIERS

La direction a mis en place des politiques et procédures en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers.

Le Fonds d'assurance s'est doté d'une politique de placement qui encadre les activités de placement de la Caisse. Cette politique a pour but de permettre au Fonds d'assurance de contribuer à l'atteinte de la pleine capitalisation, à l'aide d'une allocation d'actifs optimale qui tient compte des objectifs et spécificités propres à celui-ci, soit :

- de réduire la volatilité de l'écart entre l'actif et le passif du Fonds d'assurance, tout en minimisant les contributions d'assurance pour un niveau de risque acceptable;
- de prendre en compte les placements sensibles à l'inflation, considérant l'impact qu'a cette dernière sur le passif actuariel;
- de diminuer l'exposition au risque d'événements conduisant à des pertes financières majeures à moyen terme;
- d'adopter une approche dynamique de gestion de l'actif à l'aide d'une révision annuelle de son allocation optimale.

La politique établit également un portefeuille de référence qui indique l'allocation cible de l'actif du Fonds d'assurance entre les divers portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse ainsi que des limites minimales et maximales.

De son côté, la Caisse a notamment pour mission de gérer les sommes qui lui sont confiées par les déposants en recherchant le rendement optimal de leur capital, et ce, dans le respect de leur politique de placement. La Caisse a mis en place différentes politiques, directives et procédures pour encadrer le déroulement de ses activités et effectuer la gestion du risque, selon les fonctions et les responsabilités qui lui sont attribuées.

Entre autres, la Caisse détermine la politique d'investissement pour chaque portefeuille spécialisé. La politique d'investissement établit les principes, le modèle de gestion, les types de placements autorisés, l'indice de référence, l'objectif de rendement ainsi que les limites de risque. Les gestionnaires de la Caisse connaissent et sont tenus de respecter les limites propres à leurs activités d'investissement. Afin d'assurer l'objectivité et la rigueur nécessaires à la gestion des risques, la Caisse confie la définition et le contrôle de la politique de gestion intégrée des risques ainsi que des politiques d'investissement des portefeuilles spécialisés à des équipes indépendantes de gestionnaires de portefeuilles. La gestion des risques effectuée par la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

Risque de marché

Le risque de marché représente le risque de perte financière découlant d'une fluctuation de la juste valeur des instruments financiers. La volatilité du prix d'un instrument financier provient de la variation des facteurs de risque de marché, notamment les taux d'intérêt, les écarts de taux de crédit, les taux de change, le cours des actions et le prix des produits de base.

21. GESTION DES RISQUES FINANCIERS (suite)

Risque de marché (suite)

Dépôts à participation

Le portefeuille de référence établit la répartition cible à long terme pour chacune des catégories d'investissement ainsi que les limites minimales et maximales par rapport à son portefeuille de référence. La proportion dans chacune des catégories d'investissement composant le portefeuille de référence du Fonds d'assurance influence le degré de risque de marché de son portefeuille réel. L'analyse du respect des déviations permises pour chacune des catégories d'investissement par rapport au portefeuille de référence est effectuée le premier jour de chaque mois.

Au 31 décembre 2015, la composition du portefeuille de référence en pourcentage des dépôts à participation, ainsi que les limites minimales et maximales par rapport aux pondérations cibles, se détaillent comme suit :

Composition du portefeuille	Limite minimale %	Portefeuille de référence %	Limite maximale %
Revenu fixe			
Valeurs à court terme	0,00	1,00	8,00
Obligations	16,00	24,00	36,00
Dettes immobilières	1,00	5,00	8,00
	22,00	30,00	47,00
Placements sensibles à l'inflation			
Obligations à rendement réel	0,00	10,00	13,00
Infrastructures	3,50	6,50	9,50
Immeubles	10,50	14,50	17,50
	23,00	31,00	39,00
Actions			
Actions canadiennes	0,00	5,00	10,00
Actions Qualité mondiale	7,00	12,00	17,00
Actions américaines	0,00	4,50	9,50
Actions étrangères de l'Europe, de l'Australasie et de l'Extrême Orient (EAEO)	0,00	3,00	8,00
Actions des marchés en émergence (ME)	1,50	4,50	7,50
Placements privés	7,00	10,00	13,00
	29,00	39,00	49,00
Autres placements			
Stratégies actives de superposition	0,00	0,00	1,00
Répartition de l'actif	0,00	0,00	1,00
	0,00	0,00	2,00
Total		100,00	

21. GESTION DES RISQUES FINANCIERS (suite)

Risque de marché (suite)

Dépôts à participation (suite)

Composition du portefeuille	Limite minimale %	Portefeuille de référence %	Limite maximale %
Exposition aux devises			
Exposition à la devise américaine	11,00	16,00	21,00
Exposition aux devises EAEO	7,00	12,00	17,00
	18,00	28,00	38,00
Stratégies de superposition			
Taux d'intérêt 10 ans	5,00	3,00	0,00
Taux d'intérêt 30 ans	-5,00	-3,00	0,00
	-10,00	-6,00	0,00

Le risque de marché du fonds particulier 307 est mesuré par la Caisse au moyen de la méthode de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la juste valeur de chacune des positions et des corrélations entre les facteurs de risque de marché. La VaR représente une estimation statistique de la perte financière potentielle que pourrait subir le portefeuille réel du fonds particulier 307, selon un niveau de confiance et une période d'exposition donnés. La VaR de marché est estimée à l'aide d'un niveau de confiance de 99 % sur une période d'exposition d'une année. En somme, la VaR indique le niveau de perte que le portefeuille réel du fonds particulier 307 pourrait dépasser dans uniquement 1 % des cas.

La méthode de la simulation historique est utilisée par la Caisse pour évaluer la VaR. Cette méthode s'appuie principalement sur l'hypothèse que l'avenir sera semblable au passé. Elle requiert que les séries de données historiques de l'ensemble des facteurs de risque nécessaires à l'évaluation du rendement des instruments financiers soient disponibles. En l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées.

Les résultats des calculs obtenus en appliquant cette méthodologie ne permettent pas d'estimer, sur la base d'un événement spécifique, le montant de la perte que le portefeuille du fonds particulier 307 subirait si cet événement se produisait à nouveau. Par exemple, si les conditions futures et les facteurs de risque du marché différaient de façon importante de la conjoncture passée, les pertes réelles pourraient significativement différer des pertes estimées. Par ailleurs, ces estimations effectuées à une date donnée ne tiennent pas compte de toutes les pertes possibles découlant d'événements exceptionnels sur le marché ni des pertes qui pourraient se produire au delà du degré de confiance de 99 %. Par conséquent, compte tenu de ces limites, les pertes du portefeuille réel du fonds particulier 307 pourraient excéder les estimations présentées.

Un historique de 2 500 jours d'observation des facteurs de risque est utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des instruments financiers. De plus, la méthodologie fait en sorte de répéter plusieurs fois dans l'année les effets sur le portefeuille des pires événements défavorables observés sur un horizon d'une semaine.

Trois mesures du risque sont calculées et analysées :

- Le risque absolu du portefeuille réel représente le risque total associé aux catégories d'instruments financiers qui composent le portefeuille réel du fonds particulier 307;
- Le risque absolu du portefeuille de référence représente le risque total des indices de référence associé aux catégories d'instruments financiers qui composent le portefeuille de référence du fonds particulier 307;

21. GESTION DES RISQUES FINANCIERS (suite)

Risque de marché (suite)

Dépôts à participation (suite)

- Le risque actif du portefeuille réel représente le risque d'obtenir un rendement inférieur à celui du portefeuille de référence en gérant activement le portefeuille réel du fonds particulier 307. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du portefeuille réel pourra se démarquer du rendement du portefeuille de référence.

Le risque absolu du portefeuille réel et du portefeuille de référence ainsi que le risque actif du fonds particulier 307 sont mesurés régulièrement par la Caisse.

Le risque absolu et le risque actif du fonds particulier 307 découlent directement des risques absolus et des risques actifs présentés dans les états financiers annuels de chacun des portefeuilles spécialisés dans lesquels le fonds particulier 307 investit. Ainsi, le fonds particulier 307 est exposé aux risques de taux d'intérêt, d'écart de taux de crédit, de change et de prix. Ces différents risques sont intégrés à la mesure des calculs de la VaR du fonds particulier 307.

Au 31 décembre 2015, le risque absolu du portefeuille réel, le risque absolu du portefeuille de référence ainsi que le risque actif du fonds particulier 307, selon un niveau de confiance de 99 % et un historique de 2 500 jours, sont respectivement de 21,2 %, de 21,6 % et de 2,5 % (31 décembre 2014 : 21,3 %, 21,4 % et 3,1 %).

Par ailleurs, la Caisse mentionne dans ses états financiers des éventualités découlant de garanties qu'elle a émises pour les billets à terme adossés à des actifs (BTAA). La quote part de ces garanties attribuée au fonds particulier 307 s'élève à 304 285 000 $ au 31 décembre 2015 (31 décembre 2014 : 304 285 000 $).

Risque de change

Le risque de change correspond au risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des cours des devises.

Dépôts à participation

Le risque de change est intégré à la mesure de la VaR du fonds particulier 307.

Les portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse auxquels le fonds particulier 307 participe sont couverts en tout ou en partie contre le risque de change, à l'exception des portefeuilles spécialisés suivants : Immeubles, Actions EAEO, Actions américaines, Actions des marchés en émergence, Actions Qualité mondiale, Répartition de l'actif, Stratégies actives de superposition. Les activités personnalisées de superposition de devises sont utilisées par le fonds particulier 307 pour atteindre l'exposition désirée au dollar américain (EU) et aux devises des pays de la zone Europe, Australasie et Extrême-Orient (EAEO). Ces activités consistent à prendre des positions d'instruments financiers dérivés sur la devise EU et sur les devises des pays de la zone EAEO, notamment à travers des achats et des ventes de contrats de change à terme.

Le Fonds d'assurance établit une exposition de référence à la devise EU et aux devises des pays de la zone EAEO ainsi que les limites minimales et maximales par rapport à son exposition de référence. L'analyse du respect des déviations permises pour chacune des devises par rapport à l'exposition de référence est effectuée le premier jour de chaque mois.

Au 31 décembre 2015, l'exposition de référence par rapport aux devises, en pourcentage des dépôts à participation, ainsi que les limites minimales et maximales par rapport à l'exposition cible sont présentées dans le précédent tableau « Composition du portefeuille ». Par ailleurs, l'exposition nette aux devises du fonds particulier 307, après l'effet des instruments financiers dérivés de change dans le cadre des activités personnalisées de superposition, incluant les investissements détenus par les portefeuilles spécialisés, en pourcentage des dépôts à participation, est de 65 % (2014 : 69 %) pour le dollar canadien et de 35 % (2014 : 31 %) pour les autres devises.

21. GESTION DES RISQUES FINANCIERS (suite)

Risque de marché (suite)

Risque de change (suite)

Dépôts à participation (suite)

Dans le cadre de la gestion de ses placements, le fonds particulier 307, par l'intermédiaire de la Caisse, effectue des opérations sur divers instruments financiers dérivés aux fins de gestion des risques liés aux fluctuations de change. De plus, dans le but de maintenir une gestion efficace des risques de change à long terme associés aux placements libellés en devises étrangères, de nouveaux contrats sont successivement négociés. Le fonds particulier 307 a notamment recours à des contrats de change à terme de gré à gré, c'est-à-dire à des engagements négociés sur un marché hors cote permettant à deux contreparties d'échanger deux devises à un prix établi et selon une échéance déterminée. Les contrats de change à terme de gré à gré sont assortis de conditions sur mesure négociées directement entre les parties sur un marché hors cote. Le montant nominal de référence est le montant auquel le prix est appliqué pour déterminer les montants de flux monétaires à échanger périodiquement.

Au 31 décembre 2015, la juste valeur des contrats de change à terme de gré à gré est un actif net de 1 534 000 $ (31 décembre 2014 : passif net de 6 354 000 $) et le montant nominal de référence est de 975 676 000 $ (31 décembre 2014 : 746 593 000 $).

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt correspond au risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché.

Dépôts à participation

Le risque de taux d'intérêt est intégré à la mesure de la VaR du fonds particulier 307.

Dans le cadre de la gestion de ses placements, le fonds particulier 307, par l'intermédiaire de la Caisse, effectue des opérations sur divers instruments financiers dérivés aux fins de gestion des risques liés aux fluctuations de taux d'intérêt. Il a notamment recours à des trocs de taux d'intérêt, c'est à dire à des engagements négociés sur un marché hors cote permettant à deux parties d'échanger des flux monétaires selon des modalités déterminées prévoyant notamment un montant nominal de référence, un taux d'intérêt et une durée. Dans le cadre de ces contrats, une partie est tenue de payer un taux d'intérêt fixe en échange d'un taux d'intérêt variable calculé à partir d'un montant nominal de référence. Le montant nominal de référence est le montant auquel le taux est appliqué pour déterminer les montants de flux monétaires à échanger périodiquement.

Au 31 décembre 2015, l'exposition de référence par rapport aux taux d'intérêt, en pourcentage des dépôts à participation, ainsi que les limites minimales et maximales par rapport à l'exposition cible sont présentées dans le précédent tableau « Composition du portefeuille » à titre de stratégies de superposition.

Au 31 décembre 2015, la juste valeur des trocs de taux d'intérêt est un passif net de 32 809 000 $ (31 décembre 2014 : passif net de 14 556 000 $) et le montant nominal de référence est de 590 819 000 $ (31 décembre 2014 : 590 819 000 $).

Autres actifs et passifs financiers

Les dépôts à vue (dépôts à découvert) et le dû à la Société portent intérêt à taux variable. Il en résulte un risque de flux de trésorerie quant aux intérêts qui seront encaissés ou versés relativement à ces actifs et passifs financiers. L'effet net, tant sur ces actifs (excluant les dépôts à participation) que sur ces passifs financiers, d'une augmentation (réduction) immédiate et soutenue de 0,25 % des taux d'intérêt est d'augmenter (de réduire) les charges d'intérêts de 30 000 $ (31 décembre 2014 : 44 000 $).

Risque de prix

Le risque de prix correspond au risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des prix du marché, autres que celles découlant du risque de taux d'intérêt ou du risque de change, que ces variations soient causées par des facteurs propres à l'instrument en cause ou à son émetteur, ou par des facteurs affectant tous les instruments financiers similaires négociés sur le marché.

21. GESTION DES RISQUES FINANCIERS (suite)

Risque de marché (suite)

Risque de prix (suite)

Dépôts à participation

Le risque de prix est intégré à la mesure de la VaR du fonds particulier 307.

Dans le cadre de la gestion de ses placements, le fonds particulier 307, par l'intermédiaire de la Caisse, effectue des opérations sur divers instruments financiers dérivés aux fins de gestion des risques liés aux fluctuations du cours des actions. Il a notamment recours à des contrats d'échange de rendement de gré à gré, c'est-à-dire à des engagements négociés sur un marché hors cote pour lesquels une partie convient de payer ou de recevoir des montants de trésorerie en fonction des variations de la juste valeur d'un indice boursier, d'un panier d'actions ou d'un titre en particulier. À la clôture de chaque mois, le montant de la juste valeur de ces contrats est réglé et inscrit au résultat net de l'exercice à titre de gains nets réalisés dans le poste « Revenus de placements ». Le montant nominal de référence est le montant auquel le prix est appliqué pour déterminer les montants de flux monétaires à échanger périodiquement.

Au 31 décembre 2015, la juste valeur des contrats d'échange de rendement est de 0 $ (31 décembre 2014 : 0 $) et le montant nominal de référence est de 191 744 000 $ (31 décembre 2014 : 396 778 000 $).

Risque de concentration

La concentration du risque de marché survient lorsque des investissements ne sont pas diversifiés ou lorsqu'ils sont effectués auprès de la même entité. La concentration du risque de marché du Fonds d'assurance découle de son obligation légale d'investir exclusivement auprès de la Caisse, selon l'article 23.0.7 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, ce qui l'expose ainsi au cadre de référence de gestion d'un unique gestionnaire dont les effets se répercutent sur plusieurs portefeuilles spécialisés.

Risque de crédit

Le risque de crédit représente la possibilité de subir une perte de juste valeur dans le cas où un emprunteur, un endosseur ou un garant verrait sa situation financière se détériorer, ne respecterait pas son obligation de rembourser un prêt ou ne remplirait pas tout autre engagement financier.

Dépôts à participation

L'analyse du risque de crédit et l'analyse de la concentration sont effectuées globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles spécialisés qu'elle gère. Le fonds particulier 307 est exposé au risque de crédit découlant des positions détenues par les portefeuilles spécialisés, étant donné que l'actif du fonds particulier 307 est principalement composé d'unités de participation de portefeuilles spécialisés.

Plus particulièrement, le risque de contrepartie lié aux instruments financiers dérivés représente le risque de crédit provenant des expositions actuelles et potentielles découlant des opérations sur instruments financiers dérivés. Les instruments financiers dérivés liés aux activités personnalisées de superposition du fonds particulier 307 sont des contrats de gré à gré avec la Caisse. Toutefois, le fonds particulier 307 demeure exposé au risque de contrepartie lié aux instruments financiers dérivés découlant des positions détenues par les portefeuilles spécialisés.

Autres actifs financiers

Le Fonds d'assurance est exposé à un risque de crédit à l'égard de sommes à recouvrer. Les créances du Fonds d'assurance sont constituées d'un montant à recevoir du gouvernement du Québec, le cas échéant, ainsi que d'autres créances constituées principalement de sommes à recouvrer de particuliers ayant reçu des paiements d'indemnisation en trop.

Le risque de crédit associé au montant à recevoir du gouvernement du Québec est minimal puisqu'il s'agit d'une somme à recevoir d'une entité gouvernementale.

Quant aux sommes à recouvrer de particuliers, le Fonds d'assurance évalue périodiquement les pertes probables sur ces créances et constitue une provision pour créances irrécouvrables selon les tendances historiques. La valeur comptable de ces créances représente l'exposition maximale du Fonds d'assurance au risque de crédit.

21. GESTION DES RISQUES FINANCIERS (suite)

Risque de crédit (suite)

Autres actifs financiers (suite)

L'analyse de l'âge de ces créances se détaille comme suit au 31 décembre :

	2015		
	Valeur brute	**Provision**	**Valeur nette**
Surpayés d'indemnisation, en souffrance depuis :			
Moins de 1 an	**4 253**	**1 063**	**3 190**
1 à 2 ans	**2 486**	**1 611**	**875**
2 à 3 ans	**1 563**	**1 328**	**235**
Plus de 3 ans	**13 039**	**12 836**	**203**
	21 341	**16 838**	**4 503**

	2014		
	Valeur brute	**Provision**	**Valeur nette**
Surpayés d'indemnisation, en souffrance depuis :			
Moins de 1 an	3 812	953	2 859
1 à 2 ans	1 862	1 205	657
2 à 3 ans	1 923	1 635	288
Plus de 3 ans	12 044	11 845	199
	19 641	15 638	4 003

L'évolution de la provision pour créances irrécouvrables se détaille comme suit :

	2015	**2014**
Solde au début	**15 638**	15 029
Provision comptabilisée au cours de l'exercice	**2 640**	2 418
Reprise de provision	**(1 440)**	(1 809)
Solde à la fin	**16 838**	15 638

Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité que l'entité ne soit pas en mesure de respecter en permanence ses engagements sans devoir se procurer des fonds à des prix anormalement élevés ou procéder à la vente forcée d'éléments d'actif. Il correspond également au risque qu'il ne soit pas possible de désinvestir rapidement ou d'investir sans exercer un effet marqué et défavorable sur le prix de l'investissement en question.

La direction de la Société gère ce risque conformément à sa politique et à ses principes en matière de trésorerie et d'exploitation. Le Fonds d'assurance dispose de placements et de dépôts à découvert qui lui permettent de respecter en permanence ses engagements.

21. GESTION DES RISQUES FINANCIERS (suite)

Risque de liquidité (suite)

Dépôts à participation

L'analyse et la gestion du risque de liquidité sont effectuées globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles spécialisés qu'elle gère au nom des déposants. Le fonds particulier 307 est exposé à ce risque puisque son actif est principalement composé d'unités de participation de ces portefeuilles spécialisés. Ce risque provient des émetteurs de placements que la Caisse détient dans ses portefeuilles spécialisés. L'information à ce sujet est disponible dans les états financiers de la Caisse.

Passifs financiers

Le Fonds d'assurance est exposé à un risque de liquidité à l'égard de ses passifs financiers. Ils sont constitués du découvert bancaire, des charges à payer et frais courus ainsi que du montant dû à la Société. La direction de la Société gère ce risque conformément à sa politique et à ses principes en matière de trésorerie et d'exploitation. Les débours associés à ces passifs auront lieu dans l'exercice subséquent.

22. GESTION DU RISQUE D'ASSURANCE

Le risque lié à l'indemnisation représente le risque de pertes financières découlant de l'expérience défavorable liée à l'indemnisation et aux charges du Fonds d'assurance, c'est-à-dire le risque que les actifs soient insuffisants pour couvrir le paiement des obligations du Fonds d'assurance. Sur le plan du financement d'une nouvelle année d'accident, il représente le risque d'insuffisance des contributions d'assurance pour couvrir le paiement des obligations de cette même année d'accident. Par ailleurs, certains facteurs tels le bilan routier et des événements catastrophiques pourraient contribuer à accroître ce risque. Cependant, ces facteurs ne sont pas considérés lors de l'évaluation du passif actuariel puisqu'ils se rattachent, le cas échéant, à des accidents de la route non encore survenus.

Le risque d'assurance découle également du fait que des écarts importants puissent survenir entre les résultats réels et ceux découlant des hypothèses actuarielles sous-jacentes à l'évaluation du passif actuariel et à la tarification des contributions d'assurance. Les analyses de sensibilité des hypothèses actuarielles les plus significatives sont présentées à la note 16.

La direction de la Société gère le risque d'assurance par un processus continu d'évaluation et de révision de ses pratiques administratives et par les efforts qu'elle consacre à la prévention et à la promotion en matière de sécurité routière. La direction de la Société établit le niveau des contributions d'assurance en s'assurant de respecter ses obligations de financement et de capitalisation ainsi que les principes de sa politique de capitalisation, tels que définis à la note 1 et à la note 17. La tarification prend en compte, entre autres, le risque relatif de chaque catégorie de véhicules et de permis de conduire ainsi que le comportement des conducteurs au moyen des points d'inaptitude. Les incidences financières résultant du risque d'assurance sont gérées par l'application de la politique de capitalisation.

La direction de la Société estime que les flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles du Fonds d'assurance continueront de procurer les liquidités nécessaires afin qu'il puisse acquitter ses obligations à mesure qu'arrive leur échéance. La gestion des liquidités est effectuée conformément à ce qui est décrit à la note 21.

LES ÉTATS FINANCIERS

DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

de l'exercice clos le 31 décembre 2015

RAPPORT DE LA DIRECTION 102

RAPPORT DES AUDITEURS INDÉPENDANTS 103

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DU DÉFICIT CUMULÉ 104

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE 105

ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE 106

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE 107

NOTES COMPLÉMENTAIRES 109

RAPPORT DE LA DIRECTION

La préparation et la présentation des états financiers de la Société de l'assurance automobile du Québec (Société) sont la responsabilité de la direction, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel est conforme aux présents états financiers.

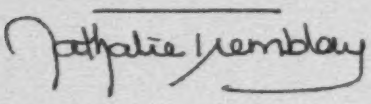
Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes que la Société applique de façon uniforme.

La Société veille à respecter sa loi constitutive de même que les autres lois et règlements qui s'appliquent à ses activités. Elle a mis en place des moyens et des procédures de contrôle pour assurer la conformité aux lois et aux règlements.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Pour ce faire, il est assisté par le comité de vérification et de la performance. Ce comité rencontre la direction ainsi que les auditeurs indépendants, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec et PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l. procèdent à l'audit des états financiers de la Société conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Le rapport des auditeurs indépendants expose la nature et l'étendue de leur travail ainsi que l'expression de leur opinion. Ils peuvent rencontrer le comité de vérification et de la performance pour discuter de tout élément qui a rapport à leur audit.

La présidente et chef de la direction,



Nathalie Tremblay, FCPA, FCA

Le vice-président aux ressources humaines,
aux finances et à la performance,

Yves Frenette, FCPA, FCA

Le directeur général des finances et des rapports financiers,

Denis Charland, CPA, CA

Québec, le 16 mars 2016

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

pwc

RAPPORT DES AUDITEURS INDÉPENDANTS

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Société de l'assurance automobile du Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2015, l'état des résultats et du déficit cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité des auditeurs

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifiions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société de l'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2015, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Observations

Sans pour autant modifier notre opinion, nous attirons l'attention sur la note 3 des états financiers qui décrit l'incidence financière de la révision du partage des activités, incluant le transfert d'immobilisations, effectuée au cours de l'exercice entre la Société de l'assurance automobile du Québec et le Fonds d'assurance automobile du Québec.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), nous déclarons qu'à notre avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale du Québec,

Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.,

CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique n° A104882

Québec, le 16 mars 2016

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DU DÉFICIT CUMULÉ

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2015

(en milliers de dollars canadiens)	Notes	Budget (note 17) 2015	Réel 2015	2014
REVENUS				
Gestion de l'accès au réseau routier				
Services tarifés	4	151 377	**151 515**	148 690
Revenus nets d'intérêts	5	8 595	**10 033**	8 530
Autres		1 098	**1 228**	1 413
		161 070	**162 776**	158 633
Contrôle routier				
Contributions du gouvernement du Québec	6	69 846	**67 057**	69 013
Autres revenus		2 865	**3 549**	2 317
		72 711	**70 606**	71 330
Programmes financés par le ministère des Transports	6	9 394	**9 151**	9 402
Services tarifés pour la gestion des amendes impayées		7 733	**6 678**	7 576
		250 908	**249 211**	246 941
CHARGES				
Frais d'administration et autres	7			
Gestion de l'accès au réseau routier		150 968	**151 387**	151 917
Contrôle routier		72 711	**70 606**	71 330
Programmes financés par le ministère des Transports		9 394	**9 151**	9 402
Gestion des amendes impayées		7 733	**6 678**	7 576
		240 806	**237 822**	240 225
EXCÉDENT DE L'EXERCICE		10 102	**11 389**	6 716
DÉFICIT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE			**(209 669)**	(216 385)
DÉFICIT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE			**(198 280)**	(209 669)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

AU 31 DÉCEMBRE 2015

(en milliers de dollars canadiens)	Notes	2015	2014
ACTIFS FINANCIERS			
Encaisse		**2 258**	1 771
Créances			
Gouvernement du Québec		**5 907**	6 112
Autres	8	**203 931**	189 646
À recevoir du Fonds d'assurance	9	**72 374**	48 585
		284 470	246 114
PASSIFS			
Découvert bancaire		**12 748**	15 078
Marges de crédit	10	**281 969**	308 266
Charges à payer et frais courus			
Gouvernement du Québec		**235 402**	218 408
Autres		**35 048**	39 975
Provision pour avantages sociaux futurs et sommes dues aux employés	11	**74 561**	75 228
Contributions reportées			
Gouvernement du Québec		**926**	981
Autres		**372**	438
		641 026	658 374
DETTE NETTE		**(356 556)**	(412 260)
ACTIFS NON FINANCIERS			
Immobilisations corporelles	12	**155 782**	199 659
Frais payés d'avance		**2 494**	2 932
		158 276	202 591
DÉFICIT CUMULÉ		**(198 280)**	(209 669)

OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 13)

PASSIFS ÉVENTUELS (note 14)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION,

La présidente du conseil d'administration,

Lorna Telfer

Le président du comité de vérification et de la performance

Jude Martineau, ASC, CPA, CA

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2015

(en milliers de dollars canadiens)	Note	Budget (note 17) 2015	Réel 2015	Réel 2014
EXCÉDENT DE L'EXERCICE		10 102	**11 389**	6 716
VARIATION NETTE DUE AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES				
Acquisitions		(63 776)	**(23 276)**	(39 517)
Amortissement		28 690	**23 563**	25 707
Perte sur disposition, radiation et réduction de valeur		250	**9 830**	373
Transfert au Fonds d'assurance	3		**33 568**	
Produit de disposition			**192**	80
		(34 836)	**43 877**	(13 357)
VARIATION NETTE DUE AUX FRAIS PAYÉS D'AVANCE			**438**	(1 043)
DIMINUTION (AUGMENTATION) DE LA DETTE NETTE		(24 734)	**55 704**	(7 684)
DETTE NETTE AU DÉBUT DE L'EXERCICE			**(412 260)**	(404 576)
DETTE NETTE À LA FIN DE L'EXERCICE			**(356 556)**	(412 260)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2015

(en milliers de dollars canadiens)	2015	2014
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Gestion de l'accès au réseau routier		
Services tarifés perçus	**149 482**	149 455
Frais d'administration payés	**(137 617)**	(134 898)
Frais d'administration et autres remboursés par des tiers	**1 447**	166
Autres revenus perçus	**1 147**	1 474
Contrôle routier		
Droits perçus pour le gouvernement du Québec et conservés pour le financement de charges	**69 155**	72 341
Autres revenus perçus	**2 843**	2 717
Frais d'administration payés	**(63 226)**	(67 141)
Frais d'administration remboursés par des tiers	**938**	274
Programmes financés par le ministère des Transports		
Contribution reçue du ministère des Transports	**8 214**	9 881
Frais payés	**(8 955)**	(9 382)
Frais d'administration remboursés par des tiers	**4**	1
Gestion des amendes impayées		
Services tarifés perçus	**7 697**	5 162
Frais d'administration payés	**(6 501)**	(7 145)
Frais d'administration remboursés par des tiers	**10**	6
Revenus nets d'intérêts		
Intérêts perçus	**12 183**	11 636
Intérêts versés	**(1 640)**	(2 474)
Taxes de vente		
Taxes payées	**(19 102)**	(20 789)
Taxes perçues	**20 446**	20 941
	36 525	32 225
Mandat de fiduciaire pour le Fonds d'assurance		
Contributions perçues pour le Fonds d'assurance	**1 249 819**	1 222 102
Contributions remises au Fonds d'assurance	**(1 255 502)**	(1 227 707)
Frais d'administration et autres frais payés pour le Fonds d'assurance	**(160 562)**	(165 306)
Frais d'administration et autres frais remboursés par le Fonds d'assurance	**165 730**	166 595
Autres revenus perçus pour le Fonds d'assurance	**1 094**	957
Immobilisations payées pour le Fonds d'assurance	**(6 783)**	(405)
	(6 204)	(3 764)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE (SUITE)

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2015

(en milliers de dollars canadiens)	2015	2014
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT (suite)		
Mandats confiés par le gouvernement du Québec		
Droits d'immatriculation et de permis de conduire		
Perçus pour le gouvernement du Québec	**945 557**	918 168
Remis au gouvernement du Québec	**(958 745)**	(926 733)
Perçus pour la Société de financement des infrastructures locales	**74 323**	73 870
Remis à la Société de financement des infrastructures locales	**(74 514)**	(73 863)
Perçus pour d'autres gouvernements	**37 618**	33 064
Remis à d'autres gouvernements	**(37 542)**	(33 042)
Taxes de vente		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**1 345 966**	1 316 982
Remises au gouvernement du Québec	**(1 327 030)**	(1 324 147)
Taxes sur l'immatriculation des véhicules de promenade		
Perçues pour la Ville de Montréal	**33 684**	33 491
Remises à la Ville de Montréal	**(33 984)**	(33 218)
Contributions des automobilistes au transport en commun		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**83 149**	82 690
Remises au gouvernement du Québec	**(83 785)**	(82 287)
Vignettes de stationnement		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**655**	636
Remises au gouvernement du Québec	**(666)**	(637)
	4 686	(15 026)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	**35 007**	13 435
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisitions	**(28 048)**	(41 360)
Produit de disposition	**155**	80
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	**(27 893)**	(41 280)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement du Fonds d'assurance	**22 000**	-
Variation des marges de crédit	**(26 297)**	15 113
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	**(4 297)**	15 113
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	**2 817**	(12 732)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	**(13 307)**	(575)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	**(10 490)**	(13 307)
La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent ce qui suit :		
Encaisse	**2 258**	1 771
Découvert bancaire	**(12 748)**	(15 078)
	(10 490)	(13 307)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2015

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

1. CONSTITUTION ET FONCTIONS

La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) est une personne morale de droit public au sens du Code civil du Québec, constituée par la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (RLRQ, c. S-11.011).

Fonctions

La Société a pour fonctions :

- d'administrer, en qualité de fiduciaire, le Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance) :

  Le Fonds d'assurance est une fiducie d'utilité sociale au sens du Code civil du Québec qui a été constituée le 1er janvier 2004 par le transfert d'actifs de la Société, et dont le patrimoine est affecté à l'indemnisation des préjudices corporels et matériels prévus dans la Loi sur l'assurance automobile du Québec (RLRQ, c. A-25) ainsi qu'à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rattache.

  Le Fonds d'assurance n'est pas consolidé avec la Société puisqu'il constitue un patrimoine fiduciaire distinct en vertu de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Des états financiers distincts sont produits pour le Fonds d'assurance conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS). Le tableau suivant présente un sommaire des sommes gérées pour le Fonds d'assurance au 31 décembre :

	2015	2014
ACTIF		
Dépôts à participation	**10 820 186**	9 905 976
Autres actifs	**228 064**	151 198
	11 048 250	10 057 174
PASSIF		
Passif actuariel	**8 569 990**	8 165 965
Dû à la Société	**72 374**	48 585
Autres passifs	**427 163**	439 078
	9 069 527	8 653 628

- d'appliquer le Code de la sécurité routière (RLRQ, c. C-24.2), notamment en ce qui a trait à l'immatriculation des véhicules routiers, aux permis et aux licences, aux normes de sécurité routière en ce qui concerne les véhicules ainsi qu'aux obligations en cas d'accident;
- en matière de contrôle routier :
  - d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des biens sur route et en entreprise, notamment en ce qui a trait à l'application des dispositions :
    - du Code de la sécurité routière;
    - des lois et règlements liés au transport routier qui relèvent de la responsabilité des ministères et organismes désignés par le gouvernement, dans la mesure et aux conditions déterminées par entente conformément au Code de la sécurité routière;
  - d'assumer un rôle de coordination opérationnelle en matière de contrôle du transport routier entre les ministères et organismes visés et de favoriser un contrôle routier accru sur tout le territoire du Québec;

1. CONSTITUTION ET FONCTIONS (suite)

- d'exécuter tout autre mandat qui peut lui être donné par la loi ou par entente avec le gouvernement, avec l'un de ses ministères ou organismes ou avec la Ville de Montréal, notamment :
  - l'application de programmes financés par le ministère des Transports :

    L'application du Programme d'adaptation de véhicule pour les personnes handicapées est confiée à la Société par entente avec le ministère des Transports, conformément à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Selon cette même entente, le ministre confie également à la Société le mandat de délivrer les vignettes de stationnement pour les personnes handicapées, conformément au Code de la sécurité routière;
  - la gestion des amendes impayées :

    Le Code de la sécurité routière prévoit que la Société doit limiter l'accès au réseau routier aux personnes ou aux véhicules lorsque le percepteur (Code de procédure pénale [RLRQ, c. C 25.1]), principalement les municipalités, l'avise de la situation du défendeur en matière d'amendes impayées;
- de percevoir, en vertu d'ententes ou de la réglementation :
  - à titre de fiduciaire du Fonds d'assurance, les contributions d'assurance relatives à l'obtention de l'immatriculation d'un véhicule routier et à la délivrance d'un permis de conduire;
  - pour la gestion de l'accès au réseau routier, les sommes relatives aux services tarifés liés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire et celles liées aux services rendus au gouvernement du Québec;
  - à titre de mandataire du gouvernement du Québec, les droits relatifs à l'immatriculation et au permis de conduire, les taxes de vente s'appliquant aux véhicules, la taxe applicable sur les contributions d'assurance ainsi que les contributions des automobilistes au transport en commun;
  - pour la Société de financement des infrastructures locales, les droits relatifs aux véhicules munis d'un moteur de forte cylindrée;
  - pour le compte d'administrations provinciales et d'États américains, d'autres droits d'immatriculation;
  - pour la Ville de Montréal, la taxe sur l'immatriculation des véhicules de promenade.

La Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec prévoit que la Société doit transférer au Fonds d'assurance, au fur et à mesure, toutes les sommes qu'elle perçoit à titre de contribution d'assurance ainsi que toute autre somme destinée à augmenter le Fonds d'assurance.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la Société utilise prioritairement le *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public*. L'utilisation de toute autre source dans l'application de méthodes comptables est cohérente avec ce manuel.

Utilisation d'estimations

Les états financiers de la Société sont préparés par la direction. La présentation des états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, sur la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les créances irrécouvrables, la durée de vie utile des immobilisations corporelles, la valeur recouvrable des développements informatiques et la provision pour avantages sociaux futurs et sommes dues aux employés. Les résultats réels pourraient différer des meilleures prévisions faites par la direction.

État des gains et pertes de réévaluation

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté étant donné qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur et que les transactions en devises étrangères sont sans impact à la fin de l'exercice.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

Instruments financiers

L'encaisse, les créances, à l'exception des taxes de vente à recevoir, ainsi que le montant à recevoir du Fonds d'assurance sont classés dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Le découvert bancaire, les marges de crédit, les charges à payer et frais courus, à l'exception des déductions à la source à payer, ainsi que la provision pour vacances sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les coûts de transaction sont ajoutés à la valeur comptable des éléments classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement lors de leur comptabilisation initiale.

Revenus

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Ils sont comptabilisés dans l'exercice au cours duquel ont eu lieu les opérations ou les faits dont ils découlent.

Les services tarifés liés à la gestion de l'accès au réseau routier de même que ceux liés à la gestion des amendes impayées sont comptabilisés lorsque le service est rendu. Les autres revenus sont comptabilisés lorsqu'ils peuvent être estimés et que leur recouvrement est raisonnablement assuré. Les revenus d'intérêts sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés.

Les revenus de contributions du gouvernement du Québec, les programmes financés par le ministère des Transports ainsi qu'une portion des revenus présentés dans les autres revenus sont des paiements de transfert et sont constatés lorsque les contributions sont autorisées et que la Société a satisfait aux critères d'admissibilité, s'il en est. Ils sont présentés en contributions reportées dans le poste « Contributions reportées – Gouvernement du Québec » lorsque les modalités imposées par le cédant créent une obligation répondant à la définition d'un passif. Si un passif est créé, la comptabilisation à titre de revenu a lieu au fur et à mesure que les conditions relatives au passif sont remplies.

Charges

Les charges sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'exercice, c'est-à-dire dans l'année financière au cours de laquelle ont eu lieu les opérations ou les faits leur donnant lieu.

Les subventions liées aux programmes financés par le ministère des Transports sont des paiements de transfert. Elles sont comptabilisées dans les résultats lorsqu'elles sont autorisées et que les personnes handicapées satisfont à tous les critères d'admissibilité pour le versement des sommes octroyées.

Actifs financiers et passifs

a) Trésorerie et équivalents de trésorerie

La Société présente, à titre de trésorerie et d'équivalents de trésorerie, les soldes bancaires, y compris les découverts bancaires.

b) Provision pour avantages sociaux futurs et sommes dues aux employés

Régimes de retraite interemployeurs

Les employés de la Société contribuent aux régimes interemployeurs à prestations déterminées du gouvernement du Québec. La Société ne disposant pas d'information suffisante pour utiliser la méthode de comptabilisation des régimes à prestations déterminées, elle utilise la méthode de comptabilisation des régimes à cotisation déterminée.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

b) Provision pour avantages sociaux futurs et sommes dues aux employés (suite)

Régime supplémentaire de retraite

Ce régime est comptabilisé selon la méthode des régimes à prestations déterminées. Le coût de ce régime est établi annuellement d'après des évaluations actuarielles qui font appel à la méthode des prestations projetées au prorata des années de service. Les évaluations actuarielles sont produites annuellement sur la base d'un taux d'actualisation établi en fonction du coût d'emprunt marginal du gouvernement. Les autres hypothèses économiques et démographiques sont celles qui sont jugées les plus probables par la direction de la Société. Les gains et pertes actuariels sont amortis de façon linéaire sur la durée moyenne estimative du reste de la carrière active des participants.

Provision pour congés de maladie

La provision pour congés de maladie est établie à l'aide d'une méthode actuarielle qui tient compte des avantages gagnés à la date de clôture de même que de l'effet de la valeur temporelle de l'argent par l'actualisation. L'évaluation de la provision pour congés de maladie repose sur des hypothèses établies par la direction au sujet des taux d'actualisation, des augmentations futures des salaires et de l'âge des employés au moment de la retraite. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle.

Provision pour vacances

La provision pour vacances n'est pas actualisée puisque les journées de vacances accumulées par les employés de la Société sont prises dans l'exercice suivant.

Actifs non financiers

De par leur nature, les actifs non financiers sont utilisés afin de rendre des services futurs.

a) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées à leur coût d'origine. Elles sont amorties comme suit, sur leur durée de vie utile, compte tenu de leur valeur résiduelle :

	MÉTHODE	VIE UTILE
Bâtisse	Linéaire	40 ans
Aménagement du siège social et améliorations locatives		
Aménagement du siège social	Linéaire	10 ans
Améliorations locatives	Linéaire	Durée du bail, maximum 7 ans
Équipements et matériel roulant		
Équipements	Linéaire	Maximum 7 ans
Matériel roulant	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel informatique et logiciels		
Matériel informatique et logiciels d'exploitation	Linéaire	Maximum 7 ans
Logiciels d'application	Linéaire	Maximum 5 ans
Développements informatiques	Linéaire	Maximum 10 ans
Postes de contrôle routier		
Bâtiments	Linéaire	10 ans et 20 ans
Aménagement de terrains	Linéaire	20 ans
Équipement	Linéaire	Maximum 10 ans

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

Actifs non financiers (suite)

b) Dépréciation des immobilisations corporelles

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la Société de fournir des biens et des services, ou lorsque la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter sa baisse de valeur. La moins-value est portée à l'état des résultats de l'exercice pendant lequel la dépréciation est déterminée. Aucune reprise de valeur n'est constatée.

3. RÉVISION DU PARTAGE DES ACTIVITÉS ENTRE LA SOCIÉTÉ ET LE FONDS D'ASSURANCE

La Société effectue sur une base triennale la révision du partage de ses activités entre la Société et le Fonds d'assurance pour prendre en considération l'évolution constante de ses activités.

La Société s'est dotée de critères pour effectuer le partage des activités. Ainsi, celles imputables au Fonds d'assurance doivent clairement viser à prévenir les accidents et à favoriser un meilleur bilan routier. En 2015, à la suite d'une recommandation du Conseil d'experts sur les contributions d'assurance automobile, la Société est venue préciser le terme « clairement » par deux sous critères :

- que les activités visant à prévenir les accidents et à favoriser un meilleur bilan routier interviennent avant la réalisation du risque et visent à le diminuer et soient appuyées par des analyses objectives et mesurables;
- que ces dernières soient sous le contrôle de la Société et de son conseil d'administration.

Conséquemment, les activités reliées aux propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds répondant à ces sous-critères ont été transférées au Fonds d'assurance au cours de l'exercice 2015.

Cette révision du partage des activités entre la Société et le Fonds d'assurance a eu pour effet de réduire les charges de la « Gestion de l'accès au réseau routier » de la Société d'un montant de 2 938 000 $.

Dans le cadre de cette révision, la Société a également transféré différentes immobilisations affectées à l'usage exclusif du Fonds d'assurance à l'actif de celui-ci pour un montant de 33 568 000 $, correspondant à la valeur comptable nette.

4. SERVICES TARIFÉS

	2015	2014
Services tarifés aux usagers du réseau routier		
Permis de conduire		
Délivrance	**5 683**	5 720
Renouvellement	**34 982**	34 086
Examen de conduite	**11 285**	11 506
Autres transactions liées au permis de conduire	**1 222**	1 554
	53 172	52 866
Immatriculation des véhicules		
Délivrance	**23 324**	22 465
Renouvellement	**29 991**	29 213
Autres transactions liées à l'immatriculation des véhicules	**5 595**	5 126
	58 910	56 804
Autres	**9 764**	9 950
	121 846	119 620
Services rendus au gouvernement du Québec		
Perception de droits et de taxes pour le gouvernement du Québec	**20 414**	19 603
Prise de photos pour la Régie de l'assurance maladie du Québec	**2 022**	2 328
Perception de droits pour la Société de financement des infrastructures locales	**856**	851
	23 292	22 782
Autres services	**6 377**	6 288
Total	**151 515**	148 690

5. REVENUS NETS D'INTÉRÊTS

	2015	2014
Intérêts imputés au Fonds d'assurance	**102**	190
Intérêts imputés au contrôle routier	**326**	522
Intérêts sur soldes bancaires	**18**	50
Intérêts sur étalement des paiements		
Revenus	**11 227**	10 242
Frais d'intérêts	**(1 509)**	(2 065)
Frais d'intérêts sur marges de crédit	**(131)**	(409)
	10 033	8 530

6. CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

En vertu des articles 648 et 648.4 du Code de la sécurité routière, la Société et le ministère des Finances conviennent par ententes du montant que le gouvernement du Québec assume pour combler l'excédent des charges engagées par la Société sur les autres revenus afin d'exercer sa compétence en matière de contrôle routier.

Par ailleurs, le paragraphe 6 de l'article 648 du Code de la sécurité routière prévoit que ce montant est retenu sur les droits d'immatriculation des véhicules de transport de biens et de personnes que la Société a perçus au cours de l'exercice financier et n'est pas versé au Fonds consolidé du revenu.

En vertu de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (RLRQ, c. S-11.011), le ministère des Transports assume les charges liées à l'application du Programme d'adaptation de véhicule pour les personnes handicapées et au mandat de délivrance des vignettes de stationnement.

Composition des contributions du gouvernement du Québec

	2015	2014
Contrôle routier		
Financement de charges liées au contrôle routier	**67 057**	69 013
Programmes financés par le ministère des Transports		
Adaptation de véhicule		
Frais d'administration	**663**	524
Subventions	**7 461**	8 031
	8 124	8 555
Vignettes de stationnement	**1 027**	847
	9 151	9 402
	76 208	78 415

7. FRAIS D'ADMINISTRATION ET AUTRES

	2015					2014
	Gestion de l'accès au réseau routier	**Contrôle routier**	**Programmes financés par le ministère des Transports**	**Gestion des amendes impayées**	**Total**	**Total**
Frais d'administration						
Traitements et charges sociales	**75 796**	**43 188**	**1 208**	**2 689**	**122 881**	126 666
Rémunération des mandataires	**16 052**	**-**	**-**	**66**	**16 118**	15 650
Services administratifs et professionnels	**11 813**	**3 184**	**124**	**363**	**15 484**	18 386
Frais de déplacement	**701**	**785**	**3**	**17**	**1 506**	1 604
Frais de communication	**9 229**	**4 713**	**37**	**2 711**	**16 690**	16 906
Information et promotion	**90**	**118**	**1**	**3**	**212**	310
Loyers, taxes et électricité	**6 939**	**2 956**	**11**	**69**	**9 975**	10 133
Frais d'entretien	**574**	**3 262**	**2**	**11**	**3 849**	4 627
Mobilier, agencement et équipement	**168**	**113**	**-**	**1**	**282**	604
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	**6 814**	**2 323**	**43**	**196**	**9 376**	9 283
Matériel informatique et bureautique	**174**	**64**	**2**	**5**	**245**	289
Impression, fournitures et autres dépenses	**6 460**	**857**	**37**	**33**	**7 387**	8 081
Frais d'utilisation du siège social	**3 155**	**1 052**	**65**	**170**	**4 442**	4 093
Remboursement de frais d'administration par des tiers	**(848)**	**(924)**	**(4)**	**(10)**	**(1 786)**	(1 151)
	137 117	**61 691**	**1 529**	**6 324**	**206 661**	215 481
Perte sur disposition, radiation et dévaluation	**8 950**	**626**	**88**	**166**	**9 830**	-
Amortissement des immobilisations corporelles	**15 284**	**8 018**	**73**	**188**	**23 563**	25 707
Amortissement des contributions reportées	**(66)**	**(55)**	**-**	**-**	**(121)**	(121)
Frais d'utilisation des immobilisations corporelles attribués au Fonds d'assurance	**(9 898)**	**-**	**-**	**-**	**(9 898)**	(9 395)
	14 270	**8 589**	**161**	**354**	**23 374**	16 191
	151 387	**70 280**	**1 690**	**6 678**	**230 035**	231 672
Autres						
Subventions	**-**	**-**	**7 461**	**-**	**7 461**	8 031
Intérêts et autres	**-**	**326**	**-**	**-**	**326**	522
	-	**326**	**7 461**	**-**	**7 787**	8 553
	151 387	**70 606**	**9 151**	**6 678**	**237 822**	240 225

7. FRAIS D'ADMINISTRATION ET AUTRES (suite)

La Société acquitte l'ensemble des frais d'administration des mandats qu'elle gère, y compris les frais attribuables au Fonds d'assurance. Par la suite, ils sont répartis par mandats à l'aide de la gestion par activité. Cette méthode permet d'associer, à l'aide d'inducteurs, les dépenses d'administration de la Société aux activités réalisées par celle-ci. Ces activités sont ensuite imputées aux produits et services rattachés aux différents mandats de la Société.

Le partage des activités est établi selon le jugement de la direction. La répartition des frais d'administration donne les résultats suivants :

	2015	2014
Gestion de l'accès au réseau routier	**151 387**	151 917
Contrôle routier	**70 280**	70 808
Programmes financés par le ministère des Transports		
Adaptation de véhicule	**663**	524
Vignettes de stationnement	**1 027**	847
	1 690	1 371
Gestion des amendes impayées	**6 678**	7 576
Total pour la Société	**230 035**	231 672
Fonds d'assurance[1]	**178 648**	173 457
Total des frais d'administration	**408 683**	405 129

(1) Les frais d'administration du Fonds d'assurance sont présentés de façon détaillée dans les états financiers du Fonds d'assurance automobile du Québec.

8. CRÉANCES – AUTRES

	2015	2014
Comptes clients – Étalement des paiements	**173 128**	158 241
Centres de services privés	**22 190**	21 901
Municipalités – Services tarifés pour la gestion des amendes impayées	**1 825**	2 844
Autres	**6 788**	6 660
	203 931	189 646

9. À RECEVOIR DU FONDS D'ASSURANCE

Le montant à recevoir du Fonds d'assurance est remboursable sur demande lorsque les besoins de liquidités de la Société le requièrent et il porte intérêt au taux mensuel moyen applicable à la marge de crédit dont dispose la Société auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec (la Caisse). Le taux de la marge de crédit est de 0,55 % au 31 décembre 2015 (31 décembre 2014 : 1,05 %).

10. MARGES DE CRÉDIT

Le 4 décembre 2013, la Société a été autorisée, par décret du gouvernement du Québec, à instituer un régime d'emprunt valide jusqu'au 31 décembre 2016. En vertu de celui-ci, la Société est autorisée à contracter des emprunts à court terme ou par marge de crédit auprès d'institutions financières, de la Caisse ou du ministre des Finances. Le total des emprunts à court terme, par marge de crédit et à long terme ne peut excéder 400 000 000 $. Par conséquent, au 31 décembre 2015, la Société détient :

- une marge de crédit auprès de la Caisse échéant le 31 décembre 2016. Cette marge de crédit porte intérêt au taux annuel de rendement du compte de dépôts à vue établi quotidiennement et majoré de 0,05 %. Le taux d'intérêt de cette marge est de 0,55 % au 31 décembre 2015 (31 décembre 2014 : 1,05 %). Le solde de cette marge de crédit est de 281 969 000 $ au 31 décembre 2015 (31 décembre 2014 : 308 266 000 $);
- une marge de crédit auprès de la Banque Nationale du Canada sans échéance déterminée. Cette marge de crédit porte intérêt au taux de base de la Banque Nationale du Canada calculé quotidiennement. Le taux d'intérêt est de 2,7 % au 31 décembre 2015 (31 décembre 2014 : 3,0 %). Le solde de cette marge de crédit est nul au 31 décembre 2015 et au 31 décembre 2014.

11. PROVISION POUR AVANTAGES SOCIAUX FUTURS ET SOMMES DUES AUX EMPLOYÉS

Provision pour congés de maladie

La Société dispose d'un programme d'accumulation de congés de maladie. Ce programme permet aux employés d'accumuler les journées non utilisées de congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement et de se les faire monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et ce, jusqu'à concurrence d'un montant représentant l'équivalent de 66 jours. Par ailleurs, dans un contexte de départ en préretraite, les employés peuvent faire le choix d'utiliser ces journées accumulées comme journées d'absence pleinement rémunérées.

Ce programme a été modifié en fonction de l'entente de principe globale intervenue au niveau des conditions salariales des fonctionnaires du gouvernement du Québec. À compter du 1er avril 2017, ces employés pourront accumuler les journées non utilisées de congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement jusqu'à un maximum de 20 jours en banque. Toute journée excédentaire sera payable en fin d'année. Il n'y aura aucune possibilité d'utiliser ces journées dans un contexte de départ en préretraite. Des mesures transitoires seront appliquées au cours des prochains exercices.

Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par la Société. Les obligations de ce programme augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services à la Société. La valeur de ces obligations est établie à l'aide d'une méthode qui répartit les coûts du programme sur la durée de la carrière active des employés. Le programme ne fait l'objet d'aucune capitalisation.

Régimes de retraite interemployeurs

Les employés de la Société participent principalement au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Les régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de l'exercice s'élèvent à 17 360 000 $ (31 décembre 2014 : 16 603 000 $). Ce montant inclut une somme de 8 300 000 $ imputée au Fonds d'assurance en 2015 (31 décembre 2014 : 7 751 000 $). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur. Au 1er janvier 2015, le taux de cotisation de la Société au RREGOP est de 10,70 % de la masse salariale admissible par rapport à 9,84 % au 1er janvier 2014. Le taux pour le RRPE est resté identique à 14,23 %. Les cotisations de l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la Loi sur le RRPE de 5,73 % au 1er janvier 2015 (5,73 % au 1er janvier 2014) de la masse salariale admissible qui doit être versé dans la caisse des participants au RRPE et un montant équivalent dans la caisse des employeurs.

11. PROVISION POUR AVANTAGES SOCIAUX FUTURS ET SOMMES DUES AUX EMPLOYÉS (suite)

Régime supplémentaire de retraite

Le Régime supplémentaire de retraite pour les vice-présidents et les vice-présidentes de la Société (RSRVP) s'adresse aux vice-présidents et aux vice-présidentes qui ne participent pas au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Les participants ne cotisent pas au RSRVP. Ce régime à prestations déterminées n'est pas capitalisé et a pour principal objet d'assurer des prestations supplémentaires de retraite aux vice-présidents et aux vice-présidentes de la Société qui participent au RRPE de façon que les prestations de retraite provenant du RSRVP et du RRPE soient comparables à celles qui seraient assurées en vertu du RRAS.

Les données financières de l'exercice sont présentées dans le tableau qui suit :

	2015					2014
	Congés de maladie[2]	**Vacances**	**Régime supplémentaire de retraite[3]**	**Autres avantages sociaux et sommes dues[4]**	**Total**	**Total**
Solde au début	**48 461**	**22 056**	**535**	**4 176**	**75 228**	69 626
Charges de l'exercice[1]	**11 306**	**20 607**	**99**	**5 405**	**37 417**	43 013
Montants versés au cours de l'exercice	**(12 335)**	**(20 447)**	**(40)**	**(5 262)**	**(38 084)**	(37 411)
Solde à la fin	**47 432**	**22 216**	**594**	**4 319**	**74 561**	75 228

(1) Les charges de l'exercice incluent, s'il y a lieu, le coût des services rendus, les intérêts et l'amortissement des gains et pertes actuariels.

(2) Cette provision a fait l'objet d'une évaluation actuarielle au 31 décembre et la valeur des obligations actuarielles est établie selon les principales hypothèses suivantes :

	2015	2014
Taux de croissance annuelle pondéré de la rémunération	**2,99 %**	3,10 %
Taux d'actualisation pondéré	**2,52 %**	2,83 %
Durée résiduelle moyenne pondérée d'activité des salariés actifs	**6 ans**	7 ans

(3) Cette provision a fait l'objet d'une évaluation actuarielle au 31 décembre. Les hypothèses actuarielles significatives retenues lors de l'évaluation des obligations au titre des prestations constituées sont les suivantes :

	2015	2014
Taux de croissance de la rémunération	**3,00 %**	3,00 %
Taux d'actualisation	**2,80 %**	3,35 %
Taux d'inflation à long terme	**2,00 %**	2,00 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des participants actifs	**7 ans**	8 ans
Période d'amortissement des gains et des pertes actuariels	**6 ans**	7 ans

Le passif au titre des avantages de retraite au 31 décembre s'établit comme suit :

	2015	2014
Obligation au titre des prestations constituées	**822 000 $**	657 000 $
Pertes actuarielles nettes non amorties	**(228 000)**	(122 000)
	594 000 $	535 000 $

(4) Les autres avantages sociaux comprennent les compensations de l'employeur pour des absences rémunérées, notamment en assurance salaire et en congé de maternité ou de paternité. Les sommes dues sont relatives aux banques d'heures supplémentaires et aux congés autofinancés.

12. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Terrain	Bâtisse	Aménagement du siège social et améliorations locatives	Équipements et matériel roulant	Matériel informatique et logiciels	Développements informatiques	Postes de contrôle routier	Total
Coût								
Solde au 1er janvier 2014	1 637	4 242	19 910	18 462	38 523	265 402	64 430	412 606
Acquisitions	-	1	1	1 800	1 582	32 414	3 719	39 517
Dispositions et radiations	-	-	-	(2 798)	(4 504)	(19 729)	(28)	(27 059)
Réduction de valeur	-	-	-	-	-	(346)	-	(346)
Solde au 31 décembre 2014	**1 637**	**4 243**	**19 911**	**17 464**	**35 601**	**277 741**	**68 121**	**424 718**
Acquisitions	-	2	229	1 625	2 096	19 003	321	23 276
Transfert au Fonds d'assurance (note 3)	-	-	-	(81)	(217)	(65 630)	-	(65 928)
Dispositions et radiations	-	-	-	(3 168)	(3 433)	(5 633)	(865)	(13 099)
Réduction de valeur	-	-	-	-	-	(8 061)	-	(8 061)
Solde au 31 décembre 2015	**1 637**	**4 245**	**20 140**	**15 840**	**34 047**	**217 420**	**67 577**	**360 906**
Amortissement cumulé								
Solde au 1er janvier 2014	**-**	**2 139**	**14 538**	**13 288**	**27 218**	**147 233**	**21 888**	**226 304**
Amortissement	-	125	1 468	1 627	2 866	16 523	3 098	25 707
Dispositions et radiations	-	-	-	(2 717)	(4 504)	(19 728)	(3)	(26 952)
Solde au 31 décembre 2014	**-**	**2 264**	**16 006**	**12 198**	**25 580**	**144 028**	**24 983**	**225 059**
Transfert au Fonds d'assurance (note 3)	-	-	-	(49)	(170)	(32 141)	-	(32 360)
Amortissement	-	126	1 277	1 516	2 887	14 328	3 429	23 563
Dispositions et radiations	-	-	-	(2 997)	(3 405)	(4 215)	(521)	(11 138)
Solde au 31 décembre 2015	**-**	**2 390**	**17 283**	**10 668**	**24 892**	**122 000**	**27 891**	**205 124**
Valeur comptable nette								
Au 31 décembre 2014	**1 637**	**1 979**	**3 905**	**5 266**	**10 021**	**133 713**	**43 138**	**199 659**
Au 31 décembre 2015	**1 637**	**1 855**	**2 857**	**5 172**	**9 155**	**95 420**	**39 686**	**155 782**

12. IMMOBILISATIONS CORPORELLES (suite)

Les immobilisations corporelles qui sont en voie de réalisation ou non en service au 31 décembre ne sont pas amorties et s'élèvent à :

	2015	2014
Équipements et matériel roulant	**622**	560
Matériel informatique et logiciels	**576**	1 591
Développements informatiques	**17 850**	37 839
Postes de contrôle routier	**61**	309
	19 109	40 299

Au 31 décembre 2015, les charges à payer et frais courus afférents aux immobilisations corporelles s'élèvent à 4 301 000 $ (31 décembre 2014 : 9 073 000 $). De plus, un montant de 37 000 $ (31 décembre 2014 : 0 $) compris dans le poste « Créances – Autres » est relié aux immobilisations corporelles.

13. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

Contrats de location de locaux

La Société est engagée en vertu de divers contrats de location de locaux pour une somme minimale estimée à 34 375 000 $ au 31 décembre 2015 (31 décembre 2014 : 40 831 000 $). Ces contrats s'échelonnent jusqu'en 2024 et se répartissent comme suit :

2016	10 217 000 $
2017	8 475 000
2018	6 630 000
2019	4 786 000
2020	1 812 000
2021 et exercices subséquents	2 455 000

Les montants ci-dessus pourraient s'avérer plus élevés puisque plusieurs contrats de location de locaux comportent, à leur date d'échéance, des options de renouvellement qui s'échelonnent jusqu'en 2024. De plus, la majorité des contrats comprend une clause de révision du coût des loyers en fonction des hausses de charges d'exploitation ou de taxes.

Contrats de services informatiques et autres

La Société est engagée en vertu de divers contrats de services informatiques et autres pour une somme minimale estimée à 21 512 000 $ au 31 décembre 2015 (31 décembre 2014 : 32 059 000 $). Ces contrats s'échelonnent jusqu'en 2024 et se répartissent comme suit :

2016	13 386 000 $
2017	5 075 000
2018	1 132 000
2019	719 000
2020	386 000
2021 et exercices subséquents	814 000

14. PASSIFS ÉVENTUELS

Dans le cours normal de ses activités, la Société est exposée à diverses réclamations et poursuites judiciaires. La direction est d'avis qu'aucune provision n'est requise à l'égard de ces litiges et elle ne prévoit pas d'incidence défavorable importante sur sa situation financière et sur les résultats de ses activités.

Au cours de l'exercice, une action collective a été autorisée à l'encontre de la Société par la Cour supérieure. Compte tenu que le dossier est devant la cour et en tout respect du processus judiciaire, la direction est d'avis qu'elle ne peut divulguer d'information ni sur l'ampleur du montant ni sur les probabilités quant au dénouement. Par conséquent, les informations afférentes à cette éventualité ne sont pas divulguées.

15. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

La Société est apparentée à l'ensemble des ministères et des fonds spéciaux ainsi qu'aux organismes et entreprises publiques contrôlés, directement ou indirectement, par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable de la part du gouvernement du Québec. Elle est également apparentée au Fonds d'assurance, à titre de fiduciaire. Elle n'a conclu aucune opération avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités. Les opérations entre apparentés sont comptabilisées à la valeur d'échange.

Les principales opérations effectuées avec des apparentés se détaillent comme suit, à l'exception de celles qui sont présentées distinctement dans les états financiers :

	2015	2014
Frais d'administration[1]		
Centre de services partagés du Québec		
Services administratifs et professionnels	**2 245**	2 178
Frais de communication	**6 059**	5 660
Information et promotion	**3 654**	3 954
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	**3 354**	3 072
Société québécoise des infrastructures – Loyers, taxes et électricité	**2 544**	2 588

(1) Une partie de ces frais est imputée au Fonds d'assurance. En effet, la Société acquitte l'ensemble des frais d'administration des mandats qu'elle gère, y compris les frais attribuables au Fonds d'assurance. Par la suite, ils sont répartis par mandats à l'aide de la gestion par activité.

16. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

La Société, par l'intermédiaire de ses instruments financiers, est exposée à divers risques. La direction a mis en place des politiques et des procédés en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les effets potentiels. L'analyse suivante présente l'exposition de la Société aux risques à la date de clôture des états financiers.

Risque de crédit

Le risque de crédit correspond au risque de pertes financières résultant de l'incapacité ou du refus d'une contrepartie de s'acquitter entièrement de ses obligations contractuelles. La Société est exposée à un risque de crédit à l'égard de son encaisse et de ses créances, à l'exception des taxes de vente à recevoir. La Société évalue périodiquement les pertes probables sur ses créances et constitue une provision pour créances irrécouvrables selon les tendances historiques. La Société réduit le risque de crédit associé à l'encaisse en traitant avec des institutions financières reconnues. De plus, le risque de crédit associé aux créances provenant du gouvernement du Québec est réduit au minimum puisque ces sommes proviennent d'entités gouvernementales. La valeur comptable des actifs financiers représente l'exposition maximale de la Société au risque de crédit.

16. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS (suite)

Risque de crédit (suite)

L'analyse de l'âge des créances se détaille comme suit :

	2015			2014
	Valeur brute	**Provision**	**Valeur nette**	**Valeur nette**
Créances non en souffrance	**199 946**	**-**	**199 946**	184 800
Créances en souffrance depuis :				
Moins de 1 an	**4 707**	**2 055**	**2 652**	2 724
De 1 à 2 ans	**1 719**	**1 405**	**314**	330
De 2 à 3 ans	**1 476**	**1 422**	**54**	49
De 3 à 4 ans	**1 224**	**1 224**	**-**	-
	209 072	**6 106**	**202 966**	187 903

Les créances non en souffrance excluent les actifs qui ne sont pas des instruments financiers d'un montant de 965 000 $ (31 décembre 2014 : 1 743 000 $). Celles-ci sont constituées principalement des sommes à percevoir de la clientèle ayant demandé l'étalement des paiements, de centres de services privés mandataires de la Société ainsi que de municipalités. La Société est d'avis que la provision pour créances irrécouvrables est suffisante pour couvrir le risque de non-paiement.

L'évolution de la provision pour créances irrécouvrables se détaille comme suit :

	2015	2014
Solde au début	**6 483**	6 538
Provision comptabilisée au cours de l'exercice	**2 878**	2 987
Reprise de provision	**(3 255)**	(3 042)
Solde à la fin	**6 106**	6 483

Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité que la Société ne soit pas en mesure de réunir, au moment approprié et à des conditions raisonnables, les fonds nécessaires pour respecter ses obligations financières. La Société est exposée à ce risque au regard de son découvert bancaire, de ses marges de crédit, de ses charges à payer et frais courus, à l'exception des déductions à la source à payer, ainsi que de la provision pour vacances.

Tous les passifs financiers de la Société ont une échéance inférieure à un an. La Société gère ce risque en tenant compte des besoins opérationnels et en recourant à ses facilités de crédit comme indiqué à la note 10. La Société établit des prévisions budgétaires et de trésorerie afin de s'assurer qu'elle dispose des fonds nécessaires pour satisfaire à ses obligations.

16. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS (suite)

Risque de marché

Le risque de marché représente le risque de perte financière découlant d'une fluctuation de la valeur des instruments financiers. Le risque de marché comprend trois types de risque : le risque de taux d'intérêt, le risque de change et l'autre risque de prix. La Société est seulement exposée au risque de taux d'intérêt et au risque de change.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché.

L'exposition au risque de taux d'intérêt de la Société est attribuable au montant à recevoir du Fonds d'assurance, aux comptes clients relatifs à l'étalement des paiements et aux marges de crédit, qui portent tous intérêt à taux variable. Il en résulte donc un risque de flux de trésorerie quant aux intérêts qui seront encaissés ou versés relativement à ces éléments. L'effet net, tant sur ces actifs que sur ce passif, d'une augmentation (réduction) immédiate et soutenue de 0,25 % des taux d'intérêt aurait été d'augmenter (réduire) les revenus d'intérêts de 31 000 $ (31 décembre 2014 : 45 000 $) du montant à recevoir du Fonds d'assurance, et de 468 000 $ (31 décembre 2014 : 427 000 $) des comptes clients relatifs à l'étalement des paiements, et aurait été d'augmenter (réduire) les frais d'intérêts des marges de crédit de 582 000 $ (31 décembre 2014 : 586 000 $).

Risque de change

Le risque de change se définit comme l'exposition de la Société à une perte de change attribuable à la fluctuation défavorable d'une devise. Dans le cours normal de ses activités, la Société réalise moins de 1 % de ses opérations d'encaissement en devises américaines. Afin de minimiser au maximum ces risques de change, la Société achète des contrats de change à terme pour se prémunir contre la variation du taux de change liée au renouvellement annuel des immatriculations des transporteurs québécois entre la date de facturation des transporteurs québécois et le versement des sommes perçues aux Administrations américaines. L'exposition de la Société au risque de change est par conséquent très faible.

17. BUDGET 2015

Les données du budget, présentées dans l'état des résultats et du déficit cumulé et dans l'état de la variation de la dette nette, ont été approuvées par le conseil d'administration de la Société le 11 décembre 2014.

18. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2014 ont été reclassés afin d'être conformes à la présentation adoptée en 2015.

CONTRÔLE ROUTIER

QUÉBEC

Contrôle routier Québec est une agence faisant partie intégrante de la Société de l'assurance automobile du Québec. En vertu de la Loi sur l'administration publique, elle a l'obligation de produire un plan d'action annuel dont elle doit rendre compte. Ses résultats financiers sont inclus dans ceux de la Société.

La mission, la vision et les priorités d'intervention

La mission

Contrôle routier Québec a pour mission d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des biens ainsi que de prévenir et de réprimer les infractions aux lois et règlements régissant cette industrie du transport et à toutes autres lois édictées par le gouvernement, afin :

- d'améliorer la sécurité des usagers de la route;
- d'assurer la protection du réseau routier;
- de veiller au maintien de l'équité concurrentielle dans le domaine du transport des personnes et des biens.

Contrôle routier Québec favorise le partenariat avec les instances gouvernementales, la population, les personnes ou organismes impliqués dans le domaine du transport des personnes et des biens ainsi que les autres agences ou services impliqués dans l'application de la loi.

La vision

Contrôle routier Québec, par son expertise unique, est reconnu comme la référence dans le domaine du transport des personnes et des biens, et comme un acteur indispensable afin que les routes du Québec soient les plus sécuritaires au monde, par l'engagement, les compétences et le professionnalisme de chaque membre de son équipe.

Les valeurs

Pour guider chacun des membres de son personnel dans sa prise de décision et dans ses relations professionnelles, Contrôle routier Québec adhère aux quatre valeurs organisationnelles de la Société, soit l'engagement, la rigueur, la cohérence et le respect.

Les priorités d'intervention

Conformément au plan stratégique de la Société et aux objectifs gouvernementaux, Contrôle routier Québec vise à prioriser les interventions qui ont des effets significatifs sur la sécurité routière. Il maximise ainsi sa contribution à l'amélioration du bilan routier au Québec, par un renforcement des activités de prévention, de sensibilisation et d'application de la loi.

Les résultats à l'égard du Plan général d'intervention 2014-2015

À la suite de son plan stratégique 2010-2012 et de l'intégration de celui-ci au Plan stratégique 2011-2015 de la Société de l'assurance automobile du Québec, Contrôle routier Québec a renforcé ses activités afin de les centrer sur sa mission, et ce, dans une philosophie d'optimisation. Dans cet esprit, il a mis en place la Stratégie de consolidation 2013-2015, qui englobait les actions à prioriser en s'appuyant sur les objectifs suivants :

- contribuer au leadership de la Société visant l'amélioration du bilan routier;
- optimiser l'utilisation des ressources en considération de la complémentarité des acteurs en sécurité routière au Québec;
- passer d'une planification sectorielle à une planification intégrée et régionalisée permettant l'amélioration de la performance et de l'imputabilité;
- susciter la mobilisation du personnel en favorisant la reconnaissance et l'enrichissement des compétences.

Parmi les actions réalisées, notons l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan général d'intervention qui témoigne de l'engagement de Contrôle routier Québec à contribuer de façon significative à l'amélioration du bilan routier et à se positionner comme une force active au service de la sécurité routière.

Le Plan général d'intervention 2014-2015 de Contrôle routier Québec s'inscrit dans la réalisation de trois des cinq enjeux du plan stratégique de la Société, soit le positionnement de la Société (enjeu 1), le bilan routier (enjeu 2) ainsi que la nouvelle réalité de la main d'œuvre (enjeu 5).

ENJEU 1

LE POSITIONNEMENT DE LA SOCIÉTÉ

En continuité avec le positionnement qu'a pris la Société en 2011, Contrôle routier Québec a poursuivi la mise en œuvre de sa stratégie de consolidation 2013-2015. Cette stratégie guidera ses actions pour les prochaines années et reconfirme la mission que lui a confiée le gouvernement en 2000, soit le soutien des objectifs gouvernementaux ainsi que le maintien de son partenariat avec la Société et de sa contribution à sa mission, qui est de protéger les Québécois contre les risques liés à l'usage de la route.

OBJECTIF 1.1

Mettre en place la stratégie de consolidation

INDICATEUR	CIBLE 2015	RÉSULTAT 2015
Pourcentage d'actions réalisées selon la planification élaborée	80 %	**91 %**

Dans le but de poursuivre la mise en place de la stratégie de consolidation, 32 des 35 actions ont été réalisées au cours de la période 2013-2015, par exemple :

- déterminer les mandats et priorités d'action en considérant la mission de Contrôle routier Québec;
- élaborer et mettre en place des outils de gestion afin d'améliorer le suivi de la performance;
- préciser et uniformiser les pratiques de contrôle et d'assurance qualité;
- cibler les activités en matière de prévention-sensibilisation, selon les clientèles à risque et les principales causes d'accident, afin de maximiser l'incidence des interventions;
- adapter le programme initial de formation des contrôleurs routiers en actualisant le contenu et les méthodes pédagogiques, afin que les nouveaux contrôleurs routiers soient rapidement efficaces dans leur travail.

ENJEU 2

LE BILAN ROUTIER

Par leurs interventions sur la route et en entreprise, les contrôleurs routiers veillent chaque jour à la sécurité routière et à la protection du réseau routier en s'assurant du comportement sécuritaire des conducteurs et de la conformité des véhicules lourds. C'est par le juste équilibre de ses activités de contrôle, de prévention et de sensibilisation que Contrôle routier Québec contribue à l'amélioration du bilan routier.

Afin d'accroître cette contribution, le Plan général d'intervention 2014-2015 accorde une priorité aux interventions ayant le plus d'incidence sur la sécurité routière, par exemple celles en lien avec la ronde de sécurité, les heures de conduite et de repos et le port de la ceinture.

OBJECTIF 2.1

Accentuer les interventions de contrôle sur route et en entreprise ayant le plus d'impact en sécurité routière

INDICATEUR	CIBLE 2015	RÉSULTATS 2015
Pourcentage d'interventions réalisées conformément aux priorités organisationnelles	Variation positive des interventions réalisées sur route et en entreprise	**Variation positive :** · **Comportement du conducteur : 7 points de pourcentage** · **Sécurité du véhicule : 11 points de pourcentage**

- Le bilan 2015 des activités en contrôle routier montre une augmentation des interventions sur la route et en entreprise réalisées conformément aux priorités organisationnelles et visant la vérification d'éléments ayant le plus d'incidence sur la sécurité routière. Les vérifications concernant les comportements du conducteur sont passées de 73 %[21] à 80 %, et celles ciblant la sécurité du véhicule sont passées de 62 % à 73 %.
- Ces interventions ciblées sur route ou en postes et aires de contrôle ont entraîné une augmentation globale de 21 % du nombre d'infractions ayant le plus d'incidence en sécurité routière et de 21 % du nombre d'avertissements remis par les contrôleurs.
- L'augmentation du nombre d'infractions et d'avertissements émis est constatée alors que le nombre de mouvements de transport vérifiés a diminué en 2015.

OBJECTIF 2.2

Cibler et réaliser des activités de prévention-sensibilisation selon les principales causes d'accident et les clientèles à risque

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2015
Pourcentage annuel d'activités réalisées conformément aux priorités organisationnelles	80 %	**94 %**

- Parmi les 114 activités de prévention réalisées par Contrôle routier Québec, 107 touchaient les principales causes d'accident sur les routes du Québec, soit la fatigue au volant, les angles morts des véhicules lourds et le comportement des conducteurs. Les clientèles à risque que sont les piétons, les cyclistes, les personnes âgées et les conducteurs de véhicules lourds ont pu être sensibilisées grâce à différentes approches.
- Dans le cadre de la campagne de sensibilisation sur les angles morts des véhicules lourds, 73 activités ont été réalisées auprès du grand public, et ce, à travers la province. Des tapis de marquage déployés autour d'un véhicule lourd permettaient de montrer l'étendue des zones d'angles morts. Les participants étaient invités à monter à bord du véhicule et ainsi à vivre la réalité du conducteur.
- Les autres activités de prévention répondant aux priorités organisationnelles ont été réalisées lors d'opérations sur le terrain ou sous forme de présentations dans des centres de formation professionnelle en camionnage et lors d'activités grand public. Elles ont notamment porté sur la fatigue au volant, l'inattention et la distraction.

21. **L'indicateur est calculé sur la base d'une information partielle pour l'année 2014.**

OBJECTIF 2.3

Améliorer la conformité des véhicules de transport des personnes et des biens selon les clientèles visées par CRQ

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2015
Taux de conformité établi selon les éléments de vérification ayant le plus d'impact en sécurité routière et sur la protection du réseau routier	Variation positive du taux de conformité	**Maintien des taux de conformité[22]**

- Les enquêtes sur la conformité des véhicules lourds visent à déterminer la conformité du parc de véhicules lourds circulant au Québec. Les taux de conformité sont des indicateurs qui permettent d'apprécier les effets de l'ensemble des efforts consacrés au contrôle et à la prévention, notamment ceux de Contrôle routier Québec.

Taux de conformité 2015

	Camions et tracteurs routiers	Autobus scolaires
Conformité du comportement du conducteur (éléments ayant le plus d'impact en sécurité routière)	85 %	97 %
Conformité de la sécurité du véhicule (éléments ayant le plus d'impact en sécurité routière et sur la protection du réseau routier)	73 %	97 %

- L'enquête menée en 2015 a démontré que 85 % des conducteurs de camion et 97 % des conducteurs d'autobus scolaire étaient conformes en tous points relativement au permis de conduire, au respect des heures de conduite et de repos et à la ronde de sécurité, et ce, comparativement à 82 % et à 95 % en 2014.
- Comme en 2014, 73 % des camions et tracteurs routiers et 97 % des autobus scolaires étaient en 2015 en tous points conformes au regard de la sécurité routière et de la protection du réseau routier, pour les éléments de vérification suivants : réalisation et fréquence de l'entretien mécanique, dimensions, charges, arrimage des charges et état mécanique.

22. Considérant la marge d'erreur, les taux de conformité, autant pour le comportement du conducteur que pour la sécurité du véhicule, sont non statistiquement différents de ceux obtenus en 2014.

ENJEU 5

NOUVELLE RÉALITÉ DE LA MAIN-D'ŒUVRE

L'enrichissement constant des compétences et la mise à jour des connaissances de la main d'œuvre sont au cœur des priorités de Contrôle routier Québec. Le plan de formation élaboré en 2014 a été poursuivi afin de soutenir le personnel par le développement des habiletés de gestion et de s'assurer que les contrôleurs routiers peuvent s'adapter continuellement à leur environnement de travail en constante évolution.

OBJECTIF 5.1

Répondre aux besoins de formation en fonction des priorités organisationnelles

INDICATEUR 2015	CIBLE 2015	RÉSULTAT 2015
Pourcentage des formations données	80 %	**75 %**

- Contrôle routier Québec a poursuivi l'atteinte de son objectif en donnant plusieurs formations répondant aux priorités organisationnelles et en permettant aux contrôleurs routiers d'enrichir leurs compétences en fonction des nouvelles réalités de leur environnement. Mentionnons à ce titre une formation sur les lois sur les transports et sur les taxis[23] et une formation sur la fonction d'enquête. Outre l'enrichissement des compétences, la mise à jour des connaissances favorise l'uniformité dans les interventions.
- La formation sur les lois sur les transports et sur les taxis a porté fruit. En 2015, 452 infractions concernant le transport illégal ont été émises.
- Le Programme de formation en gestion opérationnelle a été entamé en cours d'année et sera complété au début de 2016, ce qui permettra à Contrôle routier Québec d'atteindre la cible fixée.

La gestion des ressources humaines et financières

Gestion des ressources humaines

En 2015, l'effectif autorisé de Contrôle routier Québec était de 403 équivalents temps complet (ETC)[24] alors que son effectif utilisé a été de 395 ETC[25], soit 362 ETC réguliers et 33 ETC occasionnels.

Répartition de l'effectif utilisé de Contrôle routier Québec par catégories d'emplois en équivalents temps complet (ETC)

	Contrôleurs routiers sur route	Contrôleurs routiers en vérification mécanique	Contrôleurs routiers en entreprise	Personnel de soutien opérationnel	Personnel de soutien administratif	Cadres	Total
Directions régionales	242	—	18	36	3	18	317
Siège social	3	7	—	27	32	9	78
Total 2015	**245**	**7**	**18**	**63**	**35**	**27**	**395[26]**
Total 2014	258	7	17	68	39	22	411
Total 2013	252	5	19	73	44	22	415
Total 2012	252	6	19	71	40	22	411
Total 2011	246	6	19	73	37	23	404

Puisque les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

23. Cette formation traitait des trois lois suivantes : Loi sur les transports, Loi sur les transports routiers et Loi concernant les services de transport par taxi.
24. L'équivalent temps complet (ETC) représente une année-personne rémunérée.
25. L'écart a été financé à même l'effectif total de la Société autorisé par le Conseil du trésor.
26. Exclut le nombre d'ETC imputés à l'administration de l'activité du contrôle routier. Au total, le mandat de contrôle routier a utilisé 517 ETC en 2015.

Gestion des ressources financières

En 2015, les charges relatives au mandat de Contrôle routier Québec ont diminué de 1 %, soit de 0,7 million de dollars par rapport à 2014. Cette diminution est principalement attribuable à une réduction des effectifs, notamment en raison des départs à la retraite et du fait qu'aucune cohorte de contrôleurs routiers n'a été formée en 2015, ainsi qu'à une rationalisation de certaines dépenses. Comme Contrôle routier Québec est financé principalement par une contribution du gouvernement du Québec, les produits ont connu une légère diminution[27].

Les charges ont été évaluées selon une formule basée sur la gestion par activité et incluent le coût des services de soutien offerts centralement par la Société de l'assurance automobile du Québec.

Résultats de l'exercice clos le 31 décembre 2015 (en milliers de dollars)

	2015	2014
PRODUITS		
Contribution du gouvernement du Québec	67 057	69 013
Autres produits	3 549	2 317
Total	70 606	71 330
CHARGES		
Traitements et charges sociales	43 188	43 533
Frais de déplacement	785	901
Services administratifs et professionnels	3 184	3 023
Frais de communication	4 713	4 722
Information et promotion	118	159
Mobilier, agencement et équipement	113	114
Frais d'entretien	3 262	3 681
Intérêts et autres	326	522
Loyers, taxes et électricité	2 956	3 020
Matériel informatique et bureautique	64	73
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	2 323	1 965
Impression, fournitures et autres dépenses	1 483	1 626
Amortissement des immobilisations	8 018	7 440
Amortissement des contributions reportées	(55)	(55)
Frais d'utilisation du siège social	1 052	914
Remboursement de frais d'administration par des tiers	(924)	(308)
Total	**70 606**	**71 330**

Contribution du gouvernement du Québec (en milliers de dollars)

	2015	2014
Contribution fixée dans l'entente	70 587	70 860
Contribution réelle	67 057	69 013
Excédent	**3 530**	**1 847**

27. Contrôle routier Québec est financé principalement par une contribution du gouvernement du Québec qui découle d'une entente conclue en vertu de l'article 648 du Code de la sécurité routière entre la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministère des Finances. Cette contribution équivaut aux dépenses relatives au mandat de la Vice présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules moins les autres revenus, jusqu'à la somme maximale prévue par l'entente. Certains chiffres de 2014 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2015.

Le comité consultatif

Dans le but d'optimiser ses activités en partenariat, Contrôle routier Québec travaille en étroite collaboration avec les membres du comité consultatif, des représentants de l'industrie et des milieux municipal et gouvernemental. Les membres de ce comité formulent des avis en matière de vision, d'orientations, de planification stratégique, d'objectifs et d'indicateurs de performance. Au cours de 2015, le comité consultatif a tenu deux rencontres.

Ce comité, présidé au 31 décembre 2015 par M. Guy Nadeau, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules, est composé des personnes suivantes :

M. Joseph Bavota, directeur général, Association des mandataires en vérification mécanique du Québec;

M. Tony Beaulieu, directeur général, Direction générale du soutien opérationnel et sécurité des véhicules, Contrôle routier Québec, Société de l'assurance automobile du Québec;

M^me^ Julie Bédard, directrice générale, Direction générale du développement et de la performance, Contrôle routier Québec, Société de l'assurance automobile du Québec;

M. Pierre Bourgeois, mandataire en sécurité routière, Association des directeurs de police du Québec;

M. Réjean Breton, président, Association des professionnels du dépannage du Québec;

M. Marc Cadieux, président-directeur général, Association du camionnage du Québec;

M. Jean-François Campeau, chef de service par intérim, Service des stratégies et du soutien opérationnel, Sûreté du Québec;

M. Benoît Cayouette, directeur, Direction du transport routier des marchandises, ministère des Transports du Québec;

M. René Désaulniers, directeur, Direction de la formation, du soutien légal et des politiques, Contrôle routier Québec, Société de l'assurance automobile du Québec;

M. Nicolas Fortin, directeur adjoint foresterie, Conseil de l'industrie forestière du Québec;

M^me^ Geneviève Frenette, conseillère aux entreprises, Fédération des transporteurs par autobus;

M. Yvan Grenier, directeur général, Association des propriétaires de machinerie lourde du Québec;

M. Florian Lafage, secteurs sciences et techniques, Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec;

M. Éric Lalonde, inspecteur, Section patrouilles et soutien aux opérations, Service de police de la Ville de Montréal;

M. Gaétan Légaré, directeur général, Association nationale des camionneurs artisans;

M. Guy Mailhot, directeur, Direction du développement stratégique et des communications, Commission des transports du Québec;

M. Mario Sabourin, directeur général, Camo-Route;

M^me^ Antoinette Tannous, commissaire IFTA (Entente internationale concernant la taxe sur les carburants), Revenu Québec.

L'ÉVOLUTION

DE LA PERFORMANCE

La Société veut offrir des services qui répondent toujours mieux aux besoins et aux attentes de sa clientèle. Elle veut également assurer une gestion optimale et efficiente de ses ressources, tant humaines que financières et technologiques. En 2015, la Commission de révision permanente des programmes a reconnu que la Société s'était dotée de réels indicateurs de performance : « La Société de l'assurance automobile du Québec mesure l'effet de ses interventions visant à contribuer à diminuer le nombre d'accidentés de la route et la gravité des accidents. »

Pour apprécier sa performance et mieux cibler ses efforts, la Société se compare à d'autres organisations qui partagent avec elle des activités et des préoccupations communes. Elle peut ainsi déceler les changements de culture, recenser et analyser les meilleures pratiques afin de s'améliorer elle même.

La Société évalue les éléments clés de sa gestion au moyen d'indicateurs significatifs de son efficacité et de sa performance. Dans la présentation qui suit, un premier tableau compare la performance de la Société pour les trois dernières années. Un second tableau compare sa performance d'un point de vue historique avec celle d'organisations similaires ou celle d'autres pays ou territoires.

Des critères ont guidé le choix des organisations : une performance reconnue, la similarité des contextes organisationnels, la proximité, des liens déjà établis, ou encore le fait qu'elles soient membres des mêmes associations ou partagent les mêmes normes que la Société. Enfin, une explication contextuelle des résultats permet d'en apprécier la portée.

La sécurité routière

Pour évaluer sa performance en sécurité routière, la Société a choisi de comparer le bilan routier du Québec avec celui de l'Ontario, avec celui du Canada ainsi qu'avec ceux de six autres pays, au moyen de trois indicateurs de performance. La similarité du contexte nord américain, une performance reconnue en matière de sécurité routière et une collaboration déjà établie ont guidé le choix des comparables.

Pour apprécier les résultats liés à l'étalonnage, il est essentiel de tenir compte du contexte particulier à chaque territoire comparé, entre autres la densité de population, le type de réseau routier, les infrastructures routières et leur niveau de développement.

Évolution historique d'indicateurs de sécurité routière au Québec

	2015	2014	2013
Nombre annuel de décès[28]	361	322	392
Nombre annuel de blessés graves	1 576	1 572	1 724
Moyenne triennale du nombre de décès[29]	358	377	428
Moyenne triennale du nombre de blessés graves	1 624	1 750	1 900
Taux de décès par 100 000 habitants	4,4	3,9	4,8
Taux de décès par 10 000 véhicules	0,6	0,5	0,6
Taux de motorisation par 1 000 habitants	764	760	759
Proportion de conducteurs décédés avec alcoolémie supérieure à 80 mg d'alcool par 100 ml de sang	n.d.	27,6 %	30,7 %

Comparaison d'indicateurs de sécurité routière avec ceux d'autres pays ou territoires

Pays-territoire/ Indicateurs	Québec	Ontario[30]	Canada	États-Unis	France	Suède	Grande-Bretagne	Pays-Bas	Nouvelle-Zélande
Nombre annuel de décès									
2014	322	479	1 834	32 675	3 384	270	1 775	570	295
2013	392	474	1 951	32 719	3 268	260	1 713	570	253
2012	417	568	2 079	33 782	3 653	285	1 754	650	308
Moyenne triennale du nombre de décès[29]									
2014	377	507	1 955	33 059	3 435	272	1 747	597	285
2013	428	513	2 018	32 993	3 628	288	1 789	627	282
2012	460	548	2 113	33 087	3 869	290	1 835	650	322
Taux de décès par 100 000 habitants									
2014	3,9	3,5	5,2	10,2	5,3	2,8	2,8	3,4	6,5
2013	4,8	3,5	5,5	10,3	5,1	2,7	2,8	3,4	5,7
2012	5,2	4,2	6,0	10,8	5,8	3,0	2,8	3,9	6,9

Malgré une augmentation de la population et du parc automobile, et bien que le bilan routier se soit légèrement détérioré en 2015 par rapport à 2014, les moyennes triennales témoignent d'une tendance à l'amélioration pour le bilan routier québécois. En 2014, au Québec, le nombre total de décès en lien avec les accidents de la route a diminué de manière significative par rapport aux deux années précédentes. Avec un taux de 3,9 décès par 100 000 habitants, le Québec obtient un meilleur résultat que quatre des territoires avec lesquels il se compare régulièrement, soit le Canada, les États-Unis, la France et la Nouvelle-Zélande.

28. Les données de 2013 ont été révisées à partir des données du Fonds d'assurance et du Bureau du coroner. Celles de 2014 et de 2015 demeurent provisoires, car des validations additionnelles sont à venir en cours d'année.
29. Moyenne triennale se terminant selon l'année indiquée.
30. Le nombre annuel de décès en Ontario pour les années 2013 et 2014 a été calculé à partir des taux de décès par 100 000 habitants publiés dans *Statistiques sur les collisions de la route au Canada* 2013 et 2014.

Le service à la clientèle

Afin de répondre à la demande croissante pour des services en prestation autonome (PAS), la Société s'applique à mettre en avant une offre répondant aux besoins et attentes de sa clientèle.

Ainsi, au cours des dernières années, la Société a su mettre en valeur ses services transactionnels en ligne. Le nombre annuel de transactions en ligne a progressé de 25 % de 2013 à 2015. Cette augmentation importante de l'utilisation du Web témoigne de la fiabilité et de la simplicité des services en ligne offerts à la clientèle.

La comparaison présentée dans le second tableau porte sur l'évolution du taux d'utilisation de la PAS, de 2012 à 2014, pour la clientèle ayant choisi ce type de prestation de services comparativement aux autres modes de prestation offerts par la Société.

Évolution historique d'indicateurs en matière de service à la clientèle

	2015	2014	2013
Nombre annuel de transactions en ligne grand public (site Web)	1 204 953	1 113 122	963 757
Nombre annuel de visites du site Web	12,7 M	11,7 M	10,6 M

Comparaison du taux d'utilisation de la prestation autonome de services

	ORGANISATIONS		
	Société[31]	Pays européen[32]	Organisation privée québécoise
2014	58 %	78 %	70 %
2013	55 %	53 %	69 %
2012	54 %	50 %	68 %

Pour 2014, la performance de la Société s'établissait à 58 %, ce qui la plaçait au troisième rang pour le taux d'utilisation de la PAS. L'évolution de ce taux permet de constater que la promotion effectuée au cours des dernières années a amené la clientèle à mieux connaître ces services et à les utiliser davantage. Le nombre de transactions réalisées en PAS a d'ailleurs augmenté de 6,6 % de 2013 à 2014.

L'écart de 20 points entre la Société et le pays européen s'explique par l'ajout de nombreux services en ligne au panier de services proposée par ce dernier, ce qui a fait passer son résultat de 53 % à 78 % de taux d'utilisation entre 2013 et 2014.

Le contrôle et la surveillance du transport routier des personnes et des biens

Afin d'améliorer la sécurité routière et d'assurer la protection du réseau routier, Contrôle routier Québec adopte des stratégies axées sur la prévention et la sensibilisation. Il mise également sur le contrôle de la conformité sur la route et en entreprise des véhicules lourds et des conducteurs. Des mesures pénales ou administratives sont appliquées dans le cas de situations ou de comportements enfreignant les lois et règlements qui régissent l'industrie du transport au Québec.

Chaque année, la Société participe à la campagne nord-américaine de vérification de la sécurité routière des véhicules lourds commerciaux, mieux connue sous le nom d'opération « Roadcheck ». Du 2 au 4 juin 2015, Contrôle routier Québec a réalisé conjointement cette campagne avec les organisations responsables de la sécurité routière des onze autres provinces et territoires canadiens qui y ont pris part. Au cours de cette période, quelque 1 459 camions lourds et tracteurs routiers ont été interceptés par Contrôle routier Québec sur tout le territoire québécois.

31. Les données présentées dans les rapports annuels de gestion 2012, 2013 et 2014 ont été redressées afin d'harmoniser les résultats avec le taux de PAS présenté à l'objectif 3.1.2.
32. Le pays européen a procédé au redressement de ses données pour 2013.

Deux indicateurs permettent à la Société de se comparer avec l'ensemble des organisations ciblées lors de ces vérifications. Il s'agit du pourcentage de véhicules lourds mis hors service ainsi que du pourcentage de conducteurs de véhicules lourds ayant reçu une déclaration de mise hors service.

Comparaison des indicateurs en matière de contrôle routier avec d'autres provinces

	Société	Moyenne canadienne	Société rang
Pourcentage de véhicules lourds mis hors service			
2015	17,3 %	18,8 %	6e/12
2014	19,8 %	21,3 %	5e/12
2013	19,1 %	21,8 %	6e/12
Pourcentage de conducteurs de véhicules lourds ayant reçu une déclaration de mise hors service			
2015	1,1 %	2,1 %	4e/12
2014	2,0 %	2,4 %	5e/12
2013	1,5 %	2,3 %	5e/12

Source : Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM).

L'ensemble des organisations participant à l'opération « Roadcheck » ont vérifié la conformité des véhicules lourds en appliquant la méthode d'inspection complète reconnue par la Commercial Vehicle Safety Alliance (CVSA). Un véhicule est mis hors service lorsqu'il présente au moins une défectuosité majeure en vertu des lois et règlements, concernant une composante mécanique comme les freins, les roues et pneus ou la direction. Le non-respect des heures de conduite et de repos, ainsi que des manquements à l'égard des registres documentaires expliquent majoritairement la non-conformité réglementaire menant à une déclaration de mise hors service du conducteur. Les critères de la réglementation en matière de sécurité routière menant à une mise hors service du conducteur ou du véhicule lourd ainsi que les critères de sélection des sites d'inspection et des véhicules interceptés peuvent varier selon les provinces ou les territoires canadiens et avoir une incidence sur les résultats.

Les résultats québécois de 17,3 % et de 1,1 % obtenus respectivement pour le taux de mise hors service des véhicules lourds et pour celui des conducteurs de véhicules lourds ayant reçu une déclaration de mise hors service demeurent inférieurs à la moyenne canadienne. Par rapport à 2014, il s'agit pour le Québec d'une baisse de 2,5 points pour les mises hors service des véhicules et de 0,9 point pour celles des conducteurs. Avec la diminution du taux de mise hors service des véhicules, le Québec passe du cinquième au sixième rang sur les douze provinces et territoires canadiens ayant participé à l'opération. Pour les conducteurs, le Québec gagne une place en se positionnant au quatrième rang.

L'assurance et la gestion financière

Au Québec, l'assurance automobile est constituée d'une offre mixte d'assurance publique et privée dans laquelle la couverture obligatoire pour préjudices corporels est offerte par le régime public et la couverture pour dommages matériels est souscrite auprès d'assureurs privés. De plus, le régime public québécois repose sur un modèle sans égard à la responsabilité (*no fault*).

Dans la majorité des autres provinces et territoires canadiens, l'assurance automobile relève du secteur privé. Toutefois, en Colombie-Britannique, au Manitoba et en Saskatchewan, l'assureur public offre la couverture de base obligatoire, tant pour les préjudices corporels que pour les dommages matériels, et partage avec les assureurs privés le marché des suppléments et des compléments d'assurance.

En 2015, les indicateurs financiers comparés par la Société touchent la capitalisation, le coût d'administration ainsi que le coût d'assurance. Les deux premiers indicateurs (capitalisation et coût d'administration) sont comparés à ceux d'organisations canadiennes offrant des couvertures similaires en matière de préjudices corporels, soit une organisation québécoise ainsi que trois autres situées au Manitoba, en Saskatchewan et en Colombie-Britannique. Pour le dernier indicateur, on compare la prime d'assurance moyenne du Québec à celle de l'ensemble des provinces et territoires canadiens.

Évolution historique d'indicateurs en matière de gestion financière

	2015	2014	2013
Taux de capitalisation du régime	122 %	116 %	108 %
Taux de financement du régime	110 %	118 %	131 %
Taux de croissance annuel moyen des dépenses	2,6 %	3,0 %	2,5 %

Comparaison des indicateurs en matière d'assurance avec d'autres provinces ou territoires canadiens

	Société résultat	Moyenne des organisations	Société rang
Taux de capitalisation du régime			
2014	116 %	113 %	2e/5
2013	108 %	110 %	3e/5
2012	95 %	106 %	4e/5
Coût d'administration par dollar d'indemnité versé			
2014	17 %	23 %	2e/5
2013	16 %	23 %	1er/5
2012	15 %	23 %	1er/5
Prime d'assurance moyenne			
2014	777 $	1 101 $	1er/12
2013	776 $	1 090 $	1er/12
2012	792 $	1 082 $	1er/12

Le taux de croissance annuel moyen des dépenses demeure limité, reflétant ainsi la volonté de la Société de contenir l'augmentation de ses dépenses administratives. Afin de maintenir le taux des frais d'administration au niveau souhaité, la Société vise à limiter la croissance de ses dépenses à un niveau comparable à celui observé dans la fonction publique.

En 2014, pour son taux de capitalisation, le Fonds d'assurance s'est classé au deuxième rang des organisations comparées. La politique de capitalisation du Fonds d'assurance prévoit un corridor de stabilisation de 100 % à 120 % visant à maintenir une stabilité des contributions d'assurance, à l'intérieur duquel aucun amortissement n'est nécessaire pour le processus de révision des contributions d'assurance.

En ce qui concerne le coût d'administration par dollar d'indemnité versé, le Fonds d'assurance s'est classé au deuxième rang des organisations comparées. Afin de maintenir le taux de frais d'administration au niveau souhaité, la Société vise à limiter la croissance de ses dépenses administratives à un niveau comparable à celui observé dans la fonction publique.

La prime d'assurance moyenne, composée des garanties d'assurance les plus souscrites, est un indicateur du montant déboursé par un individu pour son assurance automobile (préjudices corporels et dommages matériels). Au cours des trois dernières années, le Québec s'est classé au premier rang de l'ensemble des provinces et des territoires canadiens en ayant le coût d'assurance automobile le plus bas.

En considérant uniquement la portion de la prime d'assurance moyenne qui dépend de la Société, la contribution d'assurance moyenne du Québec s'améliore à compter de 2016 en raison des diminutions annoncées dans le document public d'information sur les contributions d'assurance proposées pour 2016-2018. En effet, la « presque totalité des conducteurs et des propriétaires de véhicules constateront une baisse pouvant aller jusqu'à 35 %, une économie annuelle de 394 millions de dollars[33] ».

33. Document *Les contributions d'assurance proposées pour 2016-2018*.

La gestion des ressources humaines

En 2015, la Société compare à nouveau ses résultats en matière de gestion des ressources humaines avec ceux de la moyenne de 36 organisations comparables.

Évolution historique d'indicateurs en matière de gestion des ressources humaines

	2015	2014	2013
Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier[34]	7,4 %	8,3 %[35]	8,7 %
Taux d'absentéisme pour motifs de santé	5,7 %	5,6 %[36]	5,7 %

Comparaison des indicateurs[37] en matière de gestion des ressources humaines avec d'autres organisations

	Société	Moyenne des organisations
Taux d'absentéisme pour motifs de santé		
2015	5,7 %	5,2 %
2014	5,6 %	5,2 %
2013	5,7 %	4,8 %[38]
Taux de départ[39]		
2015	2,5 %	2,9 %
2014	5,3 %	5,6 %
2013	5,7 %	5,7 %

Le taux d'absentéisme de la Société s'est maintenu au cours des trois dernières années comparativement à une légère augmentation pour la moyenne des organisations. La Société accorde une grande importance à la réduction de son taux d'absentéisme et a amorcé en 2013 une démarche organisationnelle à cet effet. Les actions entreprises se sont poursuivies en 2014 et un nouveau processus de gestion des absences à long terme basé sur les meilleures pratiques ayant été mis en œuvre en 2015 nous permet d'avoir confiance que le taux s'améliorera au cours des prochaines années.

Le taux de départ de la Société a légèrement diminué en 2014, comparativement à l'année 2013. Celui ci est également inférieur à la moyenne des organisations. Les résultats de la période du 1er avril au 30 septembre 2015 laissent présager un maintien sous la moyenne des organisations. Au cours des dernières années, la Société a poursuivi ses efforts pour fidéliser ses employés, notamment par l'amélioration des pratiques d'accueil et d'intégration, la valorisation des perspectives de carrière et la reconnaissance de l'apport du personnel.

34. Le « Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier » comprend les départs à la retraite, les démissions et les départs par mutation vers un autre ministère ou organisme. L'année considérée est l'année financière de la Société (du 1er janvier au 31 décembre).
35. Dans le rapport annuel de gestion 2014, le « Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier » aurait dû se lire 8,3 % au lieu de 8,4 %.
36. Les résultats de 2014 ont été mis à jour et présentent une année complète. Dans le rapport annuel de gestion 2014, ces résultats présentaient une demi-année.
37. Pour les indicateurs « Taux d'absentéisme pour motifs de santé » et « Taux de départ », l'année considérée est l'année gouvernementale (1er avril au 31 mars) débutant par celle indiquée au tableau. L'année 2015 présente des résultats partiels au 30 septembre. Les données proviennent du « benchmarking » gouvernemental du Forum des directrices et directeurs des ressources humaines de la fonction publique (FDRH) produit par le Secrétariat du Conseil du trésor.
38. Dans le rapport annuel de gestion 2014, le « Taux d'absentéisme pour motifs de santé » de la moyenne des organisations pour 2013 aurait dû se lire 4,8 % au lieu de 5,0 %.
39. Le « Taux de départ » comprend tous les types de départ hors de la fonction publique québécoise, mais n'inclut pas les mouvements d'un ministère ou organisme vers un autre. La moyenne du nombre d'employés réguliers au cours de l'année est utilisée comme dénominateur.

LA GOUVERNANCE

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 140

La présidence du conseil d'administration 141

Les membres du conseil d'administration 142

L'assiduité et la rémunération des administrateurs 147

Les comités du conseil d'administration 149

LA DIRECTION 151

La rémunération des cinq dirigeants les mieux rémunérés 152

LES HONORAIRES VERSÉS AU VÉRIFICATEUR EXTERNE 152

LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES 153

L'ORGANIGRAMME AU 31 DÉCEMBRE 2015 154

L'OPTIMISATION DES RESSOURCES 156

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La Société est administrée par un conseil d'administration composé de neuf à quinze membres nommés par le gouvernement, dont le président du conseil et la présidente et chef de la direction. Le conseil et ses membres sont soumis au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et vice-présidents de la Société de l'assurance automobile du Québec, qui est conforme aux dispositions de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État adoptée en décembre 2006 par l'Assemblée nationale. En 2015, le conseil a pu compter sur quinze membres et cinq comités permanents :

- le comité de gouvernance et d'éthique;
- le comité de vérification et de la performance;
- le comité des ressources humaines et du service à la clientèle;
- le comité des technologies de l'information;
- le comité actif-passif.

1 Lorna Telfer **2** Nathalie Tremblay
3 Yvan Bordeleau **4** François Geoffrion
5 Jean-Marie De Koninck **6** Brigitte Corbeil
7 Louise Champoux-Paillé

Sont absents de la photographie MM. Guy Morneau et Adrien Desautels

En 2015, le conseil d'administration a tenu neuf séances, en plus des trente tenues par les cinq comités actifs. Parmi les dossiers qui ont marqué les activités du conseil au cours de l'année 2015, il y a lieu de mentionner :

- le dépôt du rapport du Conseil d'experts sur les contributions d'assurance automobile concernant les contributions d'assurance pour 2016-2018;
- l'établissement des orientations du plan stratégique 2016-2020;
- la nomination d'un nouveau membre;
- la création d'un comité sur la sécurité routière[40];
- le choix d'aller vers un progiciel de gestion intégré afin d'assurer la pérennité des actifs technologiques de la Société.

La présidence du conseil d'administration

Le président du conseil d'administration de la Société est nommé par le gouvernement pour un mandat de cinq ans. En plus de représenter la Société auprès du ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports et du gouvernement, le président dirige les réunions du conseil et voit au bon fonctionnement de ce dernier ainsi qu'à celui des comités. Il est responsable de l'application du Règlement sur la gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec et s'assure également du suivi des décisions du conseil d'administration.

Membre d'office de tous les comités du conseil, le président veille à ce qu'ils présentent régulièrement des rapports. Enfin, il coordonne l'évaluation du rendement des membres du conseil selon les critères établis par ce dernier.

40. Le comité sur la sécurité routière a été créé par résolution du conseil le 9 décembre, mais il ne s'est pas réuni en 2015.

8 André Caron **9** Johanne Goulet
10 Jude Martineau **11** Conrad Lord
12 Hélène Racine **13** Alain Albert
14 Anne-Marie Croteau

Les membres du conseil d'administration

La présente section donne de l'information sur le profil de compétences des administrateurs de la Société, sur leur assiduité aux réunions du conseil d'administration et des comités dont ils sont membres ainsi que sur leur rémunération.

GUY MORNEAU

Président du conseil d'administration jusqu'au 19 janvier 2016

Président du comité de gouvernance et d'éthique

Membre indépendant

- Milieu de la fonction publique québécoise
- Nommé le 8 mai 2013
- Mandat de cinq ans
- Administrateur d'État retraité

Guy Morneau est titulaire d'un baccalauréat en relations industrielles de l'Université Laval. Il a amorcé sa carrière dans la fonction publique québécoise au ministère de la Justice, pour ensuite devenir responsable des négociations dans les secteurs public et parapublic, au Secrétariat du Conseil du trésor. Il a occupé le poste de vice-président à l'administration et au développement à la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances. Il a également été sous-ministre associé au ministère des Ressources naturelles et secrétaire général associé responsable du Comité des priorités au ministère du Conseil exécutif. De 1998 à 2004, il a été président-directeur général de la Régie des rentes du Québec et vice-président du conseil d'administration de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Depuis, il est membre associé du Réseau d'expertise en conseil stratégique de l'École nationale d'administration publique.

LORNA TELFER

Présidente du conseil d'administration depuis le 19 janvier 2016

Membre indépendante

- Milieu du droit
- Nommée le 19 janvier 2016
- Mandat de cinq ans

Diplômée en droit et en histoire de l'Université McGill, Lorna Telfer a travaillé chez Ivanhoé Cambridge inc. de 2010 à 2015, où elle a notamment occupé les fonctions de vice présidente exécutive Affaires juridiques et secrétaire corporative. Auparavant, elle a été avocate associée en droit des sociétés et en gouvernance d'entreprises chez McCarthy Tétrault pendant plus de trente ans.

M[me] Telfer a siégé à plusieurs conseils d'administration, dont ceux d'Investissement Québec, de la Fondation canadienne des jeunes entrepreneurs, du Musée McCord et de la Fondation des Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw. Maintenant à la retraite, en plus de présider le conseil d'administration de la Société, elle est administratrice au sein des conseils de la Fondation du Musée McCord, de la Fondation de restauration St. Patrick's, de la Fondation Saint-Patrick de Montréal et de l'école secondaire Loyola.

NATHALIE TREMBLAY

Présidente et chef de la direction
Membre

- Milieux des assurances et de la finance
- Nommée le 3 mai 2010
- Nommée de nouveau le 28 novembre 2012
- Mandat de cinq ans
- Comptable professionnelle agréée (FCPA, FCA)
- Présidente et chef de la direction Société de l'assurance automobile du Québec

Nathalie Tremblay est Fellow de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec. Diplômée de l'Université Laval, elle a essentiellement fait carrière en gestion au sein de la fonction publique québécoise. Elle y a notamment occupé les postes de contrôleur des finances et de vice-présidente à la Société de l'assurance automobile du Québec. Depuis 2010, M[me] Tremblay est présidente et chef de la direction de la Société.

ALAIN ALBERT

Président du comité des ressources humaines et du service à la clientèle

Membre indépendant

Membre du comité de gouvernance et d'éthique

- Milieu des assurances
- Nommé le 28 novembre 2007
- Nommé de nouveau le 30 mai 2012
- Mandat de quatre ans
- Administrateur à la retraite

Titulaire d'une maîtrise en counseling de l'Université du Maine, Alain Albert possède un baccalauréat spécialisé en information scolaire et professionnelle de l'Université du Québec à Montréal ainsi qu'un baccalauréat ès arts de l'Université de Montréal. M. Albert a travaillé au sein de la fonction publique québécoise, notamment à la Commission de la santé et de la sécurité du travail, où il a occupé divers postes, dont la vice-présidence pendant plus de dix ans. Il a été nommé au conseil d'administration de Loto-Québec en 2011.

YVAN BORDELEAU

Membre indépendant

Membre du comité des ressources humaines et du service à la clientèle

- Milieux universitaire et politique
- Nommé le 30 septembre 2009
- Nommé de nouveau le 10 décembre 2014
- Mandat de quatre ans
- Professeur honoraire Université de Montréal
- Administrateur de sociétés certifié (ASC)

Yvan Bordeleau est titulaire d'un doctorat en psychologie organisationnelle et du travail de l'Université de Montréal et il a obtenu une certification en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval. Il est membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec. En plus d'agir comme consultant auprès de nombreux organismes des secteurs public, parapublic et privé, il a fait carrière comme professeur à l'École des hautes études commerciales et au Département de psychologie de l'Université de Montréal, où il est professeur honoraire depuis 1999. M. Bordeleau a été député de la circonscription électorale de l'Acadie à l'Assemblée nationale du Québec de 1989 à 2007 et a occupé de nombreuses responsabilités parlementaires et politiques.

ANDRÉ CARON

Membre indépendant

Membre du comité des technologies de l'information

- Milieu scolaire
- Nommé le 30 septembre 2009
- Nommé de nouveau le 10 décembre 2014
- Mandat de quatre ans
- Administrateur de sociétés certifié (ASC)

Diplômé de l'Institut de technologie de Québec, André Caron a occupé divers postes chez IBM Canada ltée pendant 31 ans. Il a occupé des postes d'administrateur à la Commission scolaire des Îlets de 1979 à 1998 et à la Fédération des commissions scolaires du Québec, avant d'en devenir le président de 1998 à 2009. Il a été commissaire à la Commission scolaire des Premières-Seigneuries de la région de Québec de 1998 à 2011. M. Caron a participé à de nombreux conseils d'administration, notamment au Conseil du patronat du Québec (CPQ), à la Table québécoise de la sécurité routière (TQSR), à la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) et à Solidarité rurale du Québec (SRQ), et il siège présentement aux conseils d'administration du fonds Éducaide, de la fondation Universitas et de la Fondation des Premières-Seigneuries. Il est titulaire d'une certification en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval et est administrateur de sociétés certifié (ASC). Actuellement, il est, à temps partiel, chargé de projet pour la firme Consultaxe ltée.

LOUISE CHAMPOUX-PAILLÉ

Membre indépendante

Membre du comité de vérification et de la performance

- Milieu des affaires
- Nommée le 26 février 2014
- Mandat de quatre ans
- Économiste, MBA
- Groupe international de recherche en éthique financière et fiduciaire Université du Québec à Montréal
- Administratrice de sociétés certifiée (ASC)
- Présidente sortante du Cercle des administrateurs de sociétés certifiés

Louise Champoux-Paillé est économiste, titulaire d'une maîtrise en gestion avec la mention d'excellence ainsi que d'une maîtrise en muséologie. Travaillant dans le milieu des services financiers et des services professionnels depuis trente ans, elle y a occupé différentes fonctions stratégiques, dont celle de présidente du conseil et chef de la direction du Bureau des services financiers du Québec, organisme provincial de réglementation visant l'encadrement de l'industrie de la distribution des produits d'assurance, des fonds communs de placement et de la planification financière. Elle agit présentement comme collaboratrice au Groupe international de recherche en éthique financière et fiduciaire (GIREF-UQAM) et est chargée de cours en gouvernance au programme de maîtrise en administration des affaires de l'UQAM. Elle a été nommée chevalière de l'Ordre national du Québec en 2012.

BRIGITTE CORBEIL

Membre indépendante

Membre du comité actif-passif

Membre du comité de vérification et de la performance

- Milieu des assurances
- Nommée le 30 septembre 2009
- Nommée de nouveau le 18 décembre 2013
- Mandat de deux ans
- Directrice générale Fonds d'assurance responsabilité professionnelle de l'Ordre des pharmaciens du Québec
- Administratrice de sociétés certifiée (ASC)

Titulaire d'une maîtrise en administration des affaires de l'École des hautes études commerciales de Montréal, Brigitte Corbeil est aussi titulaire d'un baccalauréat en actuariat de l'Université Laval. Elle a occupé divers postes au Groupement des assureurs automobiles et au Bureau d'assurance du Canada avant de devenir vice présidente et directrice générale des deux organismes. Administratrice de sociétés certifiée (ASC), M^me^ Corbeil a été vice-présidente au développement des affaires à La Personnelle, assurances générales inc. Elle est actuellement directrice générale du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle de l'Ordre des pharmaciens du Québec (FARPOPQ).

ANNE-MARIE CROTEAU

Présidente du comité des technologies de l'information

Membre indépendante

Membre du comité de gouvernance et d'éthique

- Milieu universitaire
- Nommée le 30 septembre 2009
- Nommée de nouveau le 18 décembre 2013
- Mandat de deux ans
- Professeure titulaire en gestion des technologies de l'information et vice-doyenne responsable des programmes de deuxième cycle et des relations externes de l'École de gestion John-Molson Université Concordia
- Administratrice de sociétés certifiée (ASC)

Anne-Marie Croteau est titulaire d'un doctorat en administration de l'Université Laval ainsi que d'une maîtrise ès sciences de la gestion et d'un baccalauréat en administration des affaires de l'École des hautes études commerciales de Montréal, avec spécialité en systèmes d'information. Elle a aussi terminé un baccalauréat ès sciences, avec spécialité en mathématiques actuarielles, à l'Université Concordia. M^me^ Croteau est vice-doyenne responsable des programmes professionnels de deuxième cycle et des relations externes à l'École de gestion John-Molson de l'Université Concordia et professeure titulaire en gestion des technologies de l'information. Auparavant, elle a été vice doyenne responsable du développement des affaires pour l'École de gestion John Molson. Elle a aussi été vice doyenne responsable des bourses et du recrutement des étudiants des deuxième et troisième cycles à l'École des études supérieures de l'Université Concordia. Elle a été directrice du John Molson Executive MBA et du Global Aviation MBA ainsi que fondatrice et directrice du certificat de deuxième cycle en affaires électroniques. Elle siège à plusieurs conseils de l'Université Concordia. Elle est chercheuse associée au Centre francophone de recherche en informatisation des organisations (CEFRIO) et Fellow du Centre interuniversitaire de recherche en analyse des organisations (CIRANO). Elle est de plus titulaire d'une certification en gouvernance de sociétés et administratrice de sociétés certifiée (ASC).

JEAN-MARIE DE KONINCK

Membre

- Milieu universitaire
- Nommé le 1er avril 2015
- Mandat de quatre ans
- Professeur au Département de mathématiques et de statistique Université Laval

Jean-Marie De Koninck est titulaire d'un baccalauréat en sciences de l'Université Laval ainsi que d'une maîtrise et d'un doctorat en mathématiques de la Temple University (Pennsylvanie). Il est professeur au Département de mathématiques et de statistique de l'Université Laval depuis 1972. Il est le président-fondateur de l'Opération Nez rouge. Il a également été très actif dans les médias durant les dix années où il a agi comme président de la Table québécoise de la sécurité routière. Jean-Marie De Koninck est à la tête de nombreux projets, dont Sciences et mathématiques en action (SMAC), qui vise à renforcer chez les jeunes l'intérêt pour les mathématiques et les sciences, et à démystifier les mathématiques auprès de la population en général. M. De Koninck est l'auteur de 15 livres et de 131 articles publiés dans des journaux scientifiques. Il est aussi reconnu en tant qu'excellent vulgarisateur, comme le démontrent ses ouvrages de la collection « En chair et en maths », son livre portant sur la sécurité routière *Routes et déroutes* et son dernier recueil, *Cette science qui ne cesse de nous étonner*.

ADRIEN DESAUTELS

Président du comité actif-passif

Membre indépendant

Membre du comité de gouvernance et d'éthique

- Milieu des affaires
- Nommé le 30 septembre 2009
- Mandat de trois ans
- Comptable professionnel agréé (CPA, CA)

Membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, Adrien Desautels possède un baccalauréat en commerce de l'Université McGill. Il a fait carrière à des postes de direction liés aux finances dans plusieurs entreprises, notamment à TAL Gestion globale d'actifs inc. à titre de vice-président principal et chef des finances. De 1998 à 2007, il a présidé Gestion Conseil A. Desautels inc., une société-conseil en gestion financière et en fusion-acquisition.

FRANÇOIS GEOFFRION

Membre indépendant

Membre du comité des technologies de l'information

- Milieu de la fonction publique
- Nommé le 18 décembre 2013
- Mandat de quatre ans

Titulaire d'un baccalauréat en économique de l'Université Laval, François Geoffrion possède plusieurs années d'expérience dans la fonction publique québécoise. Il a, notamment, été sous-ministre dans divers ministères au cours de sa carrière et a également été premier vice-président au développement stratégique à la Caisse de dépôt et placement du Québec ainsi que vice-président au développement d'entreprise au Groupe LG5 inc.

JOHANNE GOULET

Membre indépendante

Membre du comité actif-passif

- Milieu des assurances
- Nommée le 18 décembre 2013
- Mandat de quatre ans

Johanne Goulet est titulaire d'un baccalauréat en actuariat de l'Université Laval et Fellow de la Société des actuaires ainsi que de l'Institut canadien des actuaires. Elle cumule plusieurs années d'expérience dans le domaine des placements, de l'assurance collective et de l'assurance générale. Elle a travaillé chez SSQ Groupe financier de 1991 à 2013, occupant les postes de première vice-présidente – Assurance collective, de première vice-présidente – Investissement et retraite, de vice-présidente – Ventes et marketing – Assurance collective, et de directrice principale – Actuariat – Assurance collective. Elle a pris sa retraite de cette institution en 2013, tout en demeurant active dans ses domaines d'expertise. Elle est administratrice au conseil d'administration du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec depuis 2015.

CONRAD LORD

Membre indépendant

Membre du comité des ressources humaines et du service à la clientèle

- Milieu du droit
- Nommé le 30 mai 2012
- Nommé de nouveau le 30 septembre 2012
- Mandat de quatre ans
- Avocat
  Lord, Poissant et associés

Titulaire d'une licence en droit de l'Université d'Ottawa, Conrad Lord est membre du barreau depuis 1991. Après avoir été substitut du procureur général et procureur de la poursuite de plusieurs cours municipales, où il était entre autres spécialisé en matière d'infractions au Code de la sécurité routière, Me Lord est passé à la pratique privée. Avocat criminaliste, il fonde le cabinet Lord, Poissant et associés en 2004, où il est associé principal. Me Lord a été président de l'Association des avocats de la défense du district de Longueuil de 2008 à 2013, président du comité de droit criminel et pénal du Barreau de Longueuil de 2009 à 2013, dont il est toujours un membre actif, membre du conseil d'administration de l'Association des avocats de la défense de Montréal (AADM) de 2010 à 2012 et membre du comité sur l'administration de la justice en matière criminelle du Barreau de Montréal de 2013 à 2015. Spécialisé en criminalité financière, il est formateur auprès de plusieurs cabinets d'avocats dans le cadre de la formation obligatoire du Barreau du Québec.

JUDE MARTINEAU

Président du comité de vérification et de la performance

Membre indépendant

Membre du comité de gouvernance et d'éthique

- Milieu des assurances
- Nommé le 26 février 2014
- Mandat de quatre ans
- Comptable professionnel agréé (CPA, CA)
- Administrateur de sociétés certifié (ASC)

Diplômé en administration de la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval et membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, Jude Martineau a aussi obtenu la certification universitaire en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval. M. Martineau a été président et chef de la direction des sociétés d'assurance de dommages du Mouvement Desjardins de 1994 à 2008. Depuis 2009, il siège comme administrateur et membre du comité d'audit pour différentes sociétés de l'industrie des services financiers.

HÉLÈNE RACINE

Membre indépendante

Membre du comité des ressources humaines et du service à la clientèle

- Milieu des affaires
- Nommée le 28 novembre 2007
- Nommée de nouveau le 30 mai 2012
- Mandat de quatre ans
- Comptable professionnelle agréée (M.A., FCPA, FCA)
- Vice présidente Accès à la profession
  Ordre des comptables professionnels agréés du Québec
- Administratrice de sociétés certifiée (ASC)

Hélène Racine est Fellow de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec (FCPA, FCA). Elle a obtenu un baccalauréat en administration des affaires de l'Université Laval ainsi qu'une maîtrise en éducation dans les entreprises à l'Université du Minnesota. Elle est titulaire d'une certification en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval et elle est administratrice de sociétés certifiée (ASC). Après avoir occupé divers postes à l'Université Laval, à l'Université du Minnesota, à l'Ordre des comptables agréés du Québec et à l'École des hautes études commerciales de Montréal, elle agit depuis 2014 à titre de vice-présidente – Accès à la profession à l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

L'assiduité des administrateurs aux séances du conseil et de ses comités

	Conseil d'administration	Comité de gouvernance et d'éthique	Comité de vérification et de la performance	Comité des ressources humaines et du service à la clientèle	Comité des technologies de l'information	Comité actif-passif
MEMBRES						
Guy Morneau Président du conseil d'administration et du comité de gouvernance et d'éthique	9/9	4/4	12/12	4/4	9/9	7/7
Nathalie Tremblay Présidente et chef de la direction	9/9	4/4	12/12	4/4	9/9	7/7
Alain Albert Président du comité des ressources humaines et du service à la clientèle	9/9	4/4		4/4		
Yvan Bordeleau	9/9			4/4		
André Caron	8/9				9/9	
Louise Champoux-Paillé	9/9		12/12			
Brigitte Corbeil	8/9		12/12			7/7
Anne-Marie Croteau Présidente du comité des technologies de l'information	9/9	4/4			9/9	
Adrien Desautels Président du comité actif-passif	9/9	3/4				7/7
François Geoffrion	9/9				9/9	
Johanne Goulet	7/9					7/7
Conrad Lord	8/9			4/4		
Jude Martineau Président du comité de vérification et de la performance	9/9	4/4	12/12			
Hélène Racine	9/9			4/4		
NOUVEAU MEMBRE						
Jean-Marie De Koninck	7/7					

La rémunération versée aux administrateurs de la Société en 2015

Le gouvernement a établi la rémunération à laquelle les administrateurs indépendants ont droit[41]. Voici ces montants au 31 décembre 2015 :

Président du conseil d'administration	
Rémunération annuelle	18 291,68 $
Montant par présence aux séances du conseil et des comités	857,42 $
Membre du conseil	
Rémunération annuelle	9 145,84 $
Montant par présence aux séances du conseil et des comités	571,62 $
Président d'un comité	
Rémunération annuelle additionnelle	3 429,69 $

La rémunération suivante a été versée aux administrateurs de la Société en 2015 :

Membres	**Rémunération en 2015**
Guy Morneau, président du conseil d'administration et du comité de gouvernance et d'éthique	46 081 $[42]
Alain Albert, président du comité des ressources humaines et du service à la clientèle	19 272 $[42]
Yvan Bordeleau	13 775 $[42]
André Caron	19 328 $
Louise Champoux-Paillé	20 727 $
Brigitte Corbeil	24 438 $
Anne-Marie Croteau, présidente du comité des technologies de l'information	25 304 $
Jean-Marie De Koninck	6 859 $
Adrien Desautels, président du comité actif passif	24 455 $
François Geoffrion	16 986 $[42]
Johanne Goulet	19 333 $
Conrad Lord	16 203 $
Jude Martineau, président du comité de vérification et de la performance	27 851 $
Hélène Racine	16 489 $
Total	297 101 $

41. **Décret 610-2006, adopté le 28 juin 2006, modifié par le décret 962-2006, adopté le 25 octobre 2006.**
42. **En vertu du décret 610-2006 du 28 juin 2006, la rémunération d'un retraité du secteur public nommé membre d'un conseil d'administration d'une société d'État est réduite d'un montant équivalent à la moitié de la rente de retraite qu'il reçoit de ce secteur, la réduction s'appliquant sur toute rémunération, y compris celle fixée par séance.**

Les comités du conseil d'administration

Le comité de gouvernance et d'éthique

Le comité de gouvernance et d'éthique est chargé d'élaborer des règles de gouvernance pour la conduite des affaires de la Société et pour l'amélioration continue du fonctionnement du conseil d'administration. Il veille à l'application du Règlement sur la gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec, à l'application du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et vice-présidents de la Société, et à l'application de la Politique de gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec. Il propose, au besoin, des modifications. Il dresse le profil des compétences que doivent posséder les membres du conseil d'administration et recommande des moyens de formation. Le comité est aussi responsable du développement durable à la Société.

Le comité s'est réuni à quatre reprises au cours de l'année 2015. Comme chaque année, il a notamment procédé à l'évaluation de la performance et de l'efficacité du conseil d'administration ainsi qu'à l'élaboration et au suivi des plans de travail des comités. De plus, il a fait la promotion des valeurs éthiques de la Société auprès de l'ensemble des administrateurs et a fait le suivi du plan d'action en éthique 2012-2015. Enfin, il s'est assuré que la Société respectait ses obligations de diffusion de ses résultats dans le rapport annuel de gestion.

Le comité actif-passif

Le comité actif-passif a pour mandat d'élaborer, avec la direction, la politique de placement des sommes déposées par le Fonds d'assurance automobile du Québec auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ). De plus, il élabore, conjointement avec le comité de vérification et de la performance et la direction, la politique de capitalisation et s'assure du respect des obligations fiduciaires de la Société en ce qui a trait à la fixation des contributions d'assurance. Le comité effectue un suivi de l'application de la politique de placement par la CDPQ, surveille le rendement des sommes qui y sont déposées et est chargé de toute autre question portant sur les placements. Il révise périodiquement la politique de placement et, le cas échéant, fait des recommandations. Il établit des relations avec les autres déposants de la CDPQ sur des sujets d'intérêt commun. Il approuve et soumet au conseil d'administration l'entente de service avec la CDPQ.

Le comité a tenu sept séances en 2015. Au cours de l'année, des échanges avec la haute direction et des gestionnaires de portefeuille de la CDPQ ont eu lieu à quatre reprises. Le comité a également fait des recommandations au conseil quant à la révision de la politique de placement du Fonds d'assurance automobile du Québec. Il a aussi pris connaissance, avec le comité de vérification et de la performance, du rapport du Conseil d'experts sur les contributions d'assurance automobile et de ses recommandations quant à la proposition d'assurance de la Société et à l'avenir du régime d'assurance automobile pour 2016-2018. Il a été ainsi recommandé de maintenir l'adoption de la tarification 2016-2018 proposée par la Société en 2014.

Le comité de vérification et de la performance

Le comité de vérification et de la performance a pour mandat de valider la conformité de l'information financière, l'efficacité des systèmes de gestion intégrée des risques ainsi que la présence et l'efficience des contrôles internes du Fonds d'assurance automobile du Québec et de la Société. En conséquence, il doit faire le suivi de l'étalonnage et de la performance, s'assurer du respect des exigences d'une saine gestion de même que du respect des lois, des règlements, des politiques et des directives en vigueur dans l'organisation.

En 2015, le comité de vérification et de la performance s'est réuni à douze reprises. Au cours de cette période, il a effectué un suivi régulier de la gestion des risques à la Société. Il a aussi recommandé au conseil d'administration l'approbation des états financiers de 2014 après avoir procédé à l'examen des résultats de leur vérification par le Vérificateur général du Québec et la firme PricewaterhouseCoopers. Il a de plus approuvé le plan annuel et triennal de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes et a assuré un suivi des différents rapports produits en cours d'année par cette même direction. Il a également pris connaissance, conjointement avec le comité actif-passif, du rapport du Conseil d'experts sur les contributions d'assurance automobile et de ses recommandations quant à la proposition d'assurance de la Société et à l'avenir du régime d'assurance automobile pour 2016-2018. Il a ainsi été recommandé de maintenir l'adoption de la tarification 2016-2018 proposée par la Société en 2014. Enfin, de concert avec le comité des technologies de l'information, il a procédé à l'évaluation des projets d'investissements de la Société.

Le comité des ressources humaines et du service à la clientèle

Le comité des ressources humaines et du service à la clientèle est chargé, entre autres, d'élaborer et de proposer un profil de compétences et d'expérience pour la nomination du président et chef de la direction, d'élaborer et de proposer des critères d'évaluation de ce dernier, et de contribuer à la sélection des personnes qui assument des responsabilités sous sa direction. En ce qui concerne le service à la clientèle, le comité prend connaissance des normes, politiques et directives, et il les analyse. Il apprécie la performance de la Société au regard de la Déclaration de services aux citoyens, des améliorations à apporter aux services, de la perception de l'image de la Société et de l'indice de satisfaction de sa clientèle. De plus, il analyse la qualité et le coût des services à la clientèle.

En 2015, les membres du comité des ressources humaines et du service à la clientèle se sont réunis à quatre reprises. Le comité a, notamment, procédé à l'évaluation de la présidente et chef de la direction et à l'énoncé des attentes envers cette dernière. Il a aussi effectué un suivi du portrait de la relève de gestion et du plan d'action en absentéisme, en plus de faire l'étude des rapports trimestriels sur la satisfaction de la clientèle ainsi que des pistes d'amélioration proposées par les vice-présidences. Enfin, le comité a apprécié les résultats du sondage sur le climat organisationnel mené en 2015.

Le comité des technologies de l'information

Le comité des technologies de l'information prend connaissance des orientations d'investissement en matière de technologies de l'information, examine les demandes d'acquisition de biens et de services, et recommande au conseil d'administration leur approbation lorsque cela est approprié. De plus, il évalue les politiques et procédures en matière de sécurité ainsi que l'efficacité du plan de continuité de la Société, de concert avec le comité de vérification et de la performance.

En 2015, les membres du comité se sont réunis neuf fois. Le comité a assuré le suivi régulier du portefeuille d'investissement en technologies de l'information et a recommandé au conseil d'administration, au début de l'année, d'opter pour un progiciel de gestion intégré afin d'assurer la pérennité des solutions technologiques de la Société.

1 Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction
2 Gisèle Gauthier, directrice des affaires juridiques
3 Guy Nadeau, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules
4 Céline Girard, vice-présidente à l'accès sécuritaire au réseau routier

LA DIRECTION

La présidente et chef de la direction est nommée par le gouvernement sur recommandation du conseil d'administration. Elle est responsable de l'administration de la Société, qu'elle gère de façon à assurer l'atteinte des objectifs fixés dans le respect des lois et des mandats qui lui sont confiés. Elle est appuyée dans ses fonctions par un comité de direction composé de six vice-présidents et vice-présidentes et de la directrice des affaires juridiques.

5 Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information
6 Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance
7 Christiane Beauchemin, vice-présidente à l'indemnisation des accidentés
8 Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière

La rémunération des cinq dirigeants les mieux rémunérés

Conformément à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (RLRQ, c. G-1.02), le tableau qui suit présente la rémunération versée, en 2015, aux cinq dirigeants les mieux rémunérés de la Société.

Nom	Titre	Rémunération de base	Rémunération variable[43]	Prime de remplacement temporaire	Allocation de transition	Total
Nathalie Tremblay	Présidente et chef de la direction	209 704	—	—	—	209 704
Karl Malenfant	Vice-président aux technologies de l'information	204 053	—	—	—	204 053
Yves Frenette	Vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance	200 689	—	—	—	200 689
Christiane Beauchemin	Vice-présidente à l'indemnisation des accidentés	187 246	—	1 164	—	188 410
Célyne Girard	Vice-présidente à l'accès sécuritaire au réseau routier	187 503	—	253	—	187 756

LES HONORAIRES
VERSÉS AU VÉRIFICATEUR EXTERNE

En 2015, la Société a versé 185 000 $ en honoraires à la firme comptable PricewaterhouseCoopers pour la covérification des états financiers de la Société et du Fonds d'assurance.

43. Conformément à l'article 8 de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette ainsi qu'à l'article 1 de la Loi portant principalement sur la suspension de versements de bonis dans le contexte de mesures visant le retour à l'équilibre budgétaire, aucun boni, prime, allocation, compensation ou autre rémunération fondée sur le rendement personnel ou celui de l'organisme n'a été accordé en 2015 au personnel d'encadrement de la Société.

LA GESTION
INTÉGRÉE DES RISQUES

C'est en 2008 qu'une politique sur la gestion intégrée des risques associés à la conduite des affaires de la Société a été adoptée par le conseil d'administration. Le comité de vérification et de la performance en assure la mise en œuvre et le suivi.

Comme toute autre entreprise, la Société est exposée à différents risques dans tous ses secteurs d'activité. Elle a mis en place des pratiques pour identifier et gérer ses risques afin de maximiser l'atteinte de ses objectifs de performance.

Amélioration des pratiques de gestion des risques

En 2015, des efforts ont été investis pour systématiser davantage la gestion intégrée des risques afin de rendre la démarche plus performante principalement en matière de reddition de comptes au conseil d'administration.

La Société a également rencontré diverses entreprises performantes pour échanger avec elles sur la manière dont la gestion de risques est mise en place dans leur organisation, ce qui lui a permis de cibler des améliorations.

De plus, la Société a tenu compte des recommandations formulées par la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes visant à favoriser une gestion plus efficace des risques à la Société. Cette direction a d'ailleurs procédé à un sondage qui a fait ressortir que 79 % des gestionnaires de la Société considèrent que leur secteur a une culture de gestion des risques de moyenne à forte, contrairement à 34 % en 2011.

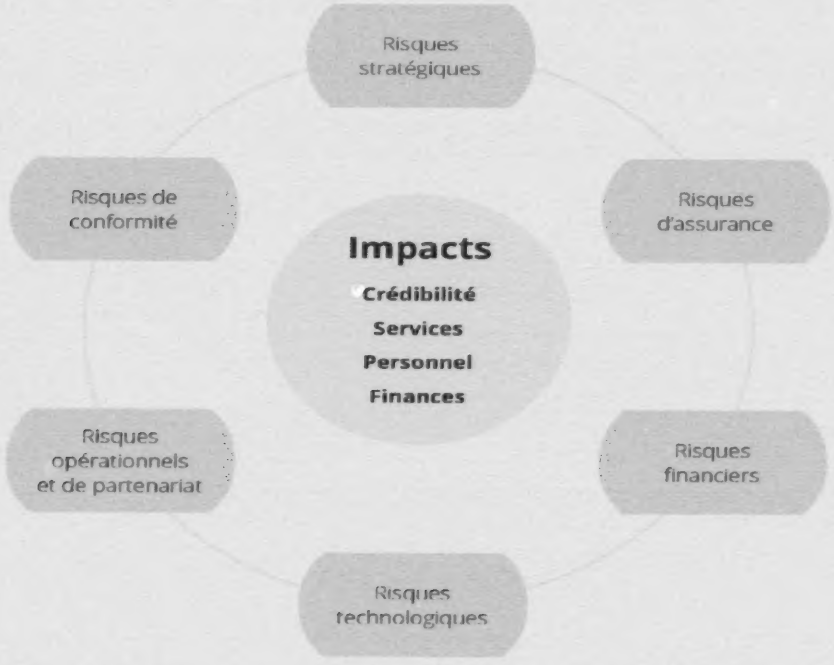
Au regard des résultats de ses démarches, la Société a identifié les meilleures pratiques en gestion de ses risques et a structuré le processus d'analyse des risques autour de six familles.

Les résultats en matière de gestion des risques

L'évaluation des risques est présentée et discutée aux différents comités du conseil d'administration (le comité actif-passif, le comité des technologies de l'information et le comité de vérification et de la performance) en fonction de leurs mandats respectifs.

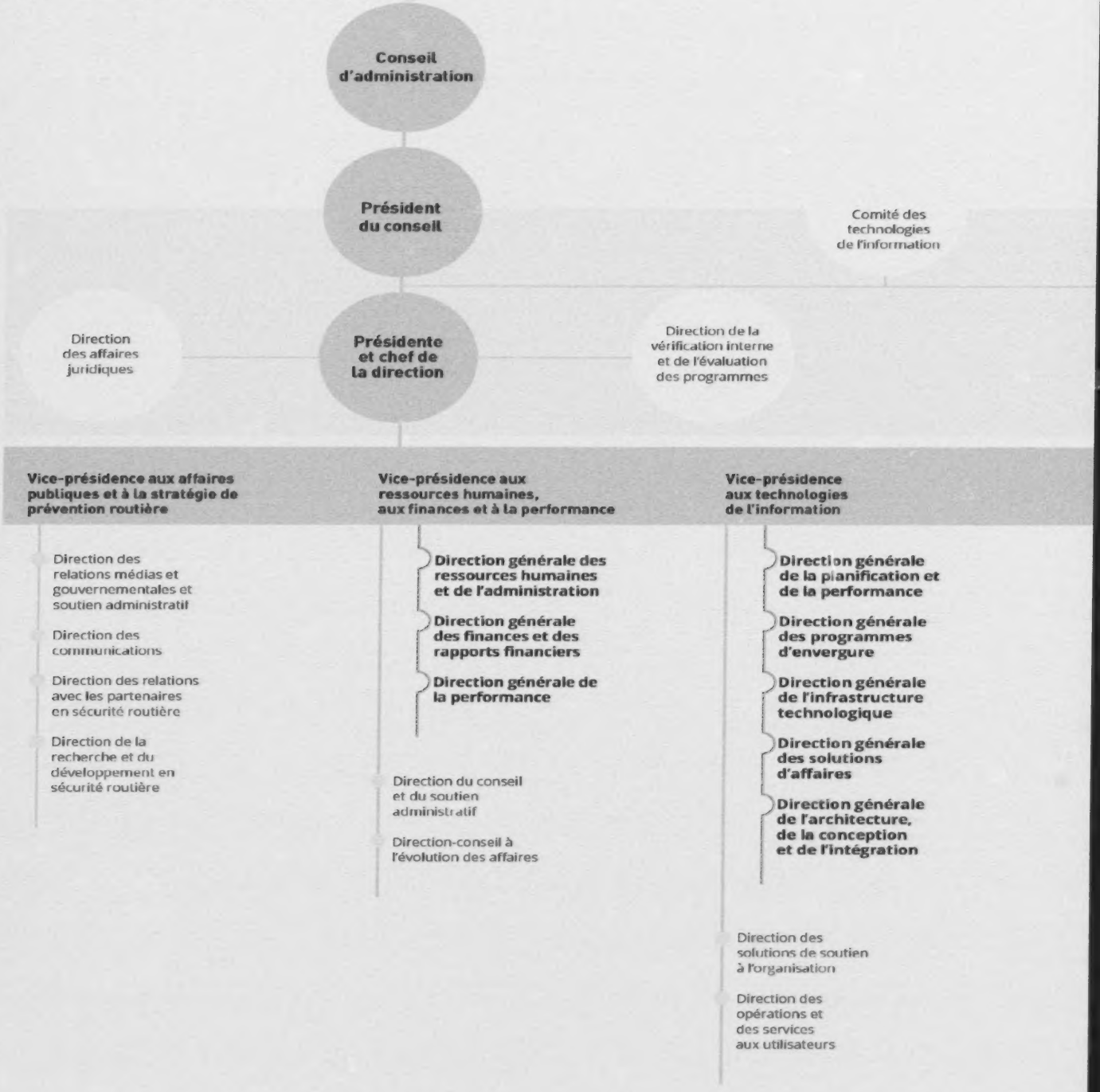
Les premiers rapports trimestriel et annuel de gestion des risques ont été présentés au conseil d'administration en 2015 et au début de 2016. De façon générale, l'ensemble des risques désignés comme élevés ou moyens fait l'objet de mesures de contrôle appropriées. Des plans d'action sont mis en place au besoin afin d'atténuer ces risques et les autorités font un suivi régulier de leur réalisation.

Familles de risques

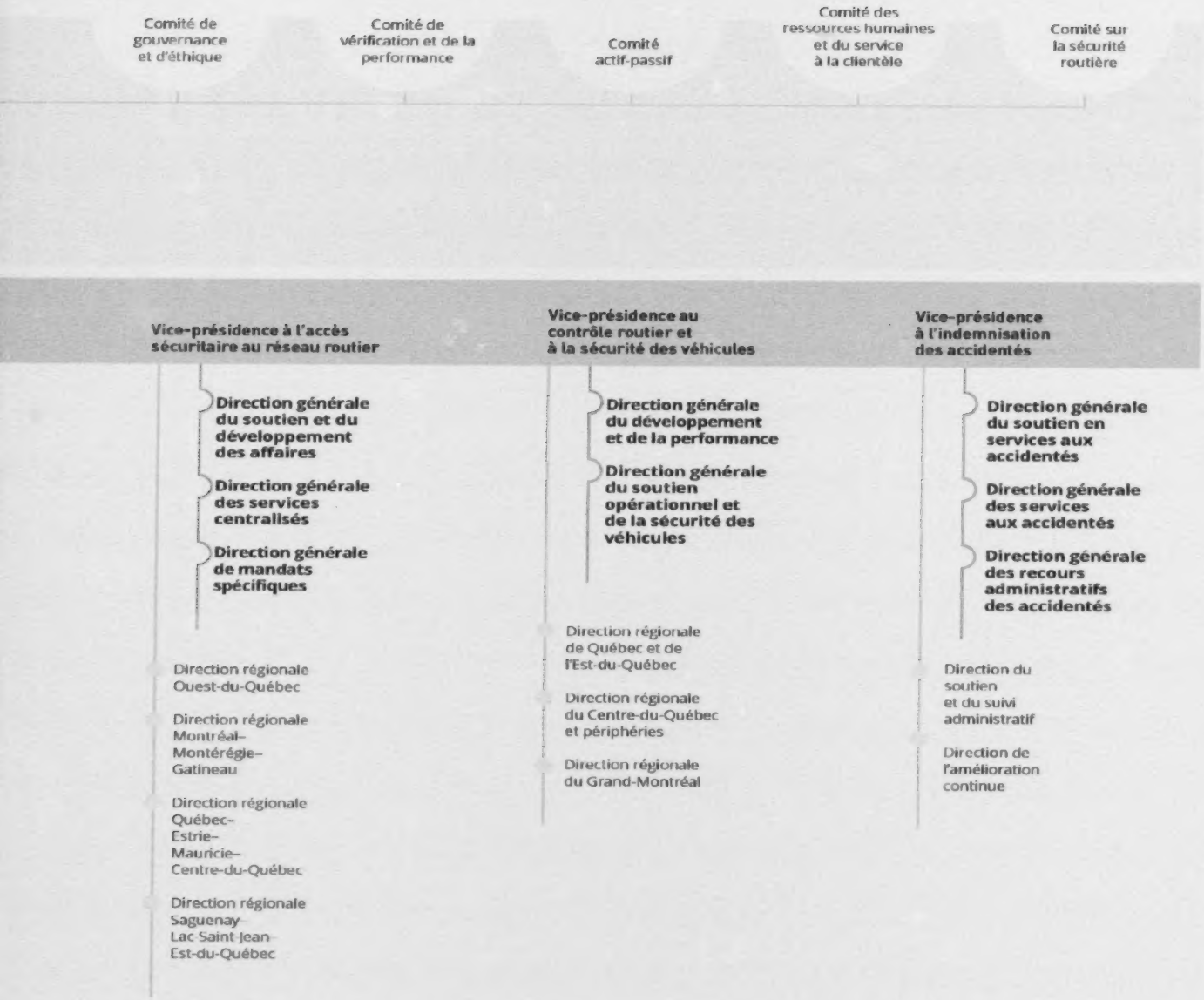


L'ORGANIGRAMME

AU 31 DÉCEMBRE 2015



83. Recommandations du Commissaire à la lutte contre la corruption concernant l'octroi et la gestion des contrats publics en informatique, juin 2015.


Comité de gouvernance et d'éthique
Comité de vérification et de la performance
Comité actif-passif
Comité des ressources humaines et du service à la clientèle
Comité sur la sécurité routière
Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier
Direction générale du soutien et du développement des affaires
Direction générale des services centralisés
Direction générale de mandats spécifiques
Direction régionale Ouest-du-Québec
Direction régionale Montréal–Montérégie–Gatineau
Direction régionale Québec–Estrie–Mauricie–Centre-du-Québec
Direction régionale Saguenay–Lac-Saint-Jean–Est-du-Québec
Vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules
Direction générale du développement et de la performance
Direction générale du soutien opérationnel et de la sécurité des véhicules
Direction régionale de Québec et de l'Est-du-Québec
Direction régionale du Centre-du-Québec et périphéries
Direction régionale du Grand-Montréal
Vice-présidence à l'indemnisation des accidentés
Direction générale du soutien en services aux accidentés
Direction générale des services aux accidentés
Direction générale des recours administratifs des accidentés
Direction du soutien et du suivi administratif
Direction de l'amélioration continue

L'OPTIMISATION
DES RESSOURCES

En 2015, la Société a retenu sept dossiers sous l'angle de l'optimisation des ressources.

DANS L'AXE DES RESSOURCES HUMAINES

Absentéisme

La Société a poursuivi la mise en place d'actions visant à réduire les absences pour des motifs de santé et a déployé un processus de gestion des absences à long terme basé sur les meilleures pratiques afin d'optimiser la présence au travail.

DANS L'AXE DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Demande d'indemnité et envoi de documents en ligne

Depuis 2015, la Société offre la possibilité de remplir une demande d'indemnité en ligne à la suite d'un accident de la route. Ce formulaire intelligent accompagne le demandeur et s'adapte à sa situation. Une fois la demande d'indemnité transmise à la Société, le demandeur peut également transmettre tous les documents utiles à son dossier en utilisant une autre nouveauté, le service en ligne « Envoi de documents ». Ces réalisations marquent deux premières à la Société :

- premiers services en ligne offerts à la clientèle accidentée de la route;
- premiers services en ligne de la Société disponibles sur appareil mobile;

Ces nouveaux services simplifient les démarches du demandeur en réduisant le nombre de documents papiers à gérer, en éliminant les frais postaux et en diminuant les délais de traitement, et ce, sans ajout d'effectifs.

Modèle de gestion des technologies de l'information

La Société a mis en place un modèle de gestion des technologies de l'information qui lui permet d'optimiser la planification, le suivi et la reddition de comptes de l'ensemble de ses activités de technologies de l'information. Ce modèle a été élaboré en positionnant ses grands processus de gouvernance et de gestion sur la base d'un cadre de référence reconnu par l'industrie.

Transfert électronique des dossiers d'infractions

Une nouvelle méthode de transmission des dossiers d'infractions pénales a été implantée à la Vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules. La mise en œuvre de ce projet visait notamment à moderniser les systèmes informatiques, afin de permettre le transfert électronique et automatisé des dossiers d'infractions pénales (données, photos, éléments de preuve) aux partenaires de la Société.

L'amélioration des systèmes a également permis à la Société d'effectuer des gains administratifs, puisque le nouveau transfert électronique a grandement réduit le recours aux dossiers papier ainsi qu'à l'envoi postal des dossiers d'infractions pénales. De plus, cela a permis d'assurer l'intégrité et l'authenticité des documents de preuve transmis aux partenaires de la Société.

DANS L'AXE DES RESSOURCES MATÉRIELLES ET IMMOBILIÈRES

Migration vers le Web

Au cours des dernières années, la Société a consolidé son partenariat avec les institutions financières afin d'améliorer la prestation de services aux citoyens tout en contrôlant les efforts et les coûts y étant associés. Ainsi, la Société est en mesure d'offrir à plus de 99 % de sa clientèle la possibilité de renouveler le permis de conduire ou l'immatriculation d'un véhicule auprès d'une institution financière par le Web. En 2015, plus de 60 % des renouvellements ont été réalisés dans ces institutions. La Société n'a donc plus à envoyer à cette clientèle une enveloppe-réponse avec l'avis de paiement. Cela permettra, pour les années à venir, de réduire de plus de six millions le nombre d'enveloppes utilisées annuellement.

Gestion de la conformité contractuelle

Le déploiement des 34 mesures d'amélioration réalisé en 2014, permettant l'optimisation du processus de gestion contractuelle, était proactif et cohérent avec les recommandations émises en 2015 par l'Unité permanente anticorruption[44], par la Commission d'enquête sur l'octroi et la gestion des contrats publics dans l'industrie de la construction (commission Charbonneau) et par le Vérificateur général du Québec dans leurs rapports respectifs. De plus, la Société a mis en place des mécanismes particuliers afin de se conformer à la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État.

LES AUTRES EXIGENCES

APPLICATION DES LOIS, DES POLITIQUES ET DES RESPONSABILITÉS ADMINISTRATIVES

L'APPLICATION DE CERTAINES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES 158

- L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 158
- L'accès à l'égalité en emploi 160
- L'emploi et la qualité de la langue française dans l'administration 163
- L'allègement réglementaire et administratif 163
- Le développement durable 163
- La Politique de financement des services publics 168
- Les mesures de réduction des dépenses — Dépenses de certains organismes et fonds spéciaux 168
- Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 168

L'APPLICATION

DE CERTAINES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Pour assurer le respect des règles sur l'accès aux documents et sur la protection des renseignements personnels, la Société sensibilise et forme son personnel ainsi que ses mandataires. De plus, le niveau de protection des renseignements personnels est pris en compte dans tous ses projets informatiques, que ce soit le développement, l'amélioration ou la refonte de systèmes d'information, ou la prestation électronique de services.

En 2015, les efforts ont notamment porté sur le respect des règles de protection des renseignements personnels ainsi que sur la prévention des cas de violation de la confidentialité.

LA DIFFUSION DE L'INFORMATION ET DE DOCUMENTS SUR INTERNET

La Société consacre une section de son site Web à la diffusion de l'information[45]. Au cours de l'année 2015, cette section s'est enrichie de vingt documents du type « recherche en sécurité routière » et de quatre nouveaux documents de nature administrative. De plus, 43 documents de nature administrative ont été remplacés ou modifiés au cours de la même période. Depuis l'entrée en vigueur de la modification au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, le 1er avril 2015, la Société a également diffusé sur son site Web des données financières de même que certains documents transmis en réponse à une demande d'accès aux documents.

À la fin de l'année 2015, on trouvait 506 documents dans cette section :

- 278 sur la recherche en sécurité routière;
- 187 de nature administrative, dont la majorité concernait les droits des administrés;
- 14 de nature financière;
- 27 transmis dans le cadre d'une demande d'accès aux documents.

LES DEMANDES D'ACCÈS AUX DOCUMENTS

Au cours de la dernière année, la Société a reçu 527 demandes d'accès à l'information, soit 89 de moins qu'en 2014 et 51 de plus qu'en 2013. Elle a répondu à 516 demandes en 2015, comparativement à 593 pour l'année 2014 et à 458 pour l'année 2013.

Les demandes traitées en 2015 se répartissent ainsi :

- 250 demandes relatives au secteur de l'indemnisation (48 %);
- 119 demandes relatives aux renseignements recueillis en application du Code de la sécurité routière (23 %);
- 104 demandes relatives à l'obtention de documents administratifs autres que des renseignements personnels (20 %);
- 35 autres demandes (7 %);
- 8 demandes de rectification de renseignements (2 %).

45. saaq.gouv.qc.ca/diffusion/

Les réponses à ces demandes ont été faites en tout respect des dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1), autrement appelée la « Loi sur l'accès ». Les réponses transmises se répartissent ainsi :

- 131 réponses d'accès total;
- 324 réponses d'accès partiel;
- 45 réponses de refus total;
- 16 réponses sans document existant;
- 0 réponse selon laquelle la demande est trop imprécise.

Dispositions de la Loi invoquées pour un refus partiel ou total, ou pour un document inexistant[46]

Article de la Loi	Motif de refus	Nombre de demandes concernées
1	La Société ne détient pas le ou les documents demandés ou la demande n'est pas conforme à l'esprit de la Loi.	57
14	Après le retrait des renseignements ne pouvant pas être divulgués, le document n'a plus de substance.	79
15	Le document est inexistant (requiert la production d'un document).	14
28	La confirmation de l'existence des documents ou leur communication pourraient avoir des répercussions sur les mécanismes de sécurité de la Société ou de ses partenaires.	10
40	La demande concerne une épreuve destinée à l'évaluation comparative des connaissances, des aptitudes, de la compétence ou de l'expérience d'une personne.	67
53	Le renseignement personnel demandé nécessite le consentement de la personne concernée pour sa communication.	258
87	Le renseignement personnel est protégé par la Loi.	61
88	Le renseignement personnel concerne le demandeur, mais sa divulgation révélerait un renseignement personnel concernant une autre personne physique et nuirait sérieusement à cette personne, à moins que cette dernière y consente par écrit.	17
88.1	Pour la communication de renseignements personnels concernant une personne décédée, le demandeur doit être un liquidateur, un bénéficiaire, un héritier ou un successible et doit démontrer que ses intérêts ou ses droits sont en cause à ce titre.	33

Le délai moyen de traitement des demandes d'accès est de quatorze jours à compter de leur réception par le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. Aucune demande n'a fait l'objet de mesures spéciales pour faciliter l'accès.

Au cours de la dernière année, la Société a reçu 44 demandes de révision adressées à la Commission d'accès à l'information faisant suite à des réponses à des demandes d'accès. De ce nombre, sept se sont conclues par un désistement. Par ailleurs, la Commission a rendu six décisions sur des demandes de révision qui avaient été produites entre 2006 et 2013 :

- dans le cas d'une demande, la Commission a constaté que son intervention n'était plus requise;
- cinq demandes ont été rejetées.

46. Le refus partiel ou total peut être justifié par plus d'une disposition de la Loi sur l'accès.

LES ENTENTES DE COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS[47]

En 2015, la Société a modifié ou remplacé deux ententes existantes de communication de renseignements avec des organismes partenaires et elle en a conclu cinq nouvelles.

L'accès à l'égalité en emploi

Par ses programmes d'accès à l'égalité en emploi, le gouvernement cherche à assurer une meilleure représentation de la diversité québécoise au sein de la fonction publique. La Société souscrit pleinement à cet objectif gouvernemental, comme en font foi les résultats obtenus en 2015.

Au 31 décembre 2015, la Société comptait 3 486 employés, soit 2 756 employés réguliers et 730 employés occasionnels.

L'embauche en 2015

	Emplois réguliers	Emplois occasionnels	Emplois d'étudiants	Emplois de stagiaires	Total
Nombre de personnes embauchées	68	131	108	35	342

LES FEMMES

Le taux d'embauche des femmes en 2015

	Nombre de personnes embauchées		Taux d'embauche des femmes		
Statuts d'emploi	**Femmes**	**Total**	**2015**	**2014**	**2013**
Régulier	47	68	69,1 %	72,1 %	56,4 %
Occasionnel	90	131	68,7 %	61,0 %	71,4 %
Étudiant	70	108	64,8 %	72,3 %	72,2 %
Stagiaire	22	35	62,9 %	57,7 %	72,4 %
Total	**229**	**342**	**67,0 %**	**68,3 %**	**69,7 %**

La proportion de femmes dans les différentes catégories d'emplois réguliers au 31 décembre 2015

Catégories d'emplois réguliers	Nombre d'employés		Proportion de femmes		
	Femmes	**Total**	**2015**	**2014**	**2013**
Personnel hors cadre	3	7	42,9 %	50,0 %	44,4 %
Personnel d'encadrement	95	192	49,5 %	47,0 %	45,5 %
Personnel professionnel[48]	638	1 127	56,6 %	57,3 %	55,7 %
Personnel technicien et assimilé	390	517	75,4 %	74,5 %	75,1 %
Personnel de bureau	491	651	75,4 %	75,3 %	75,3 %
Personnel agent de la paix	36	259	13,9 %	13,5 %	13,6 %
Personnel ouvrier	0	3	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Total	**1 653**	**2 756**	**60,0 %**	**60,1 %**	**58,8 %**

47. Cette section concerne les ententes dont la finalité consiste principalement ou en grande partie en la communication de renseignements personnels.
48. Y compris les ingénieurs, les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines, les médecins et les actuaires.

LES MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, LES ANGLOPHONES, LES AUTOCHTONES ET LES PERSONNES HANDICAPÉES

Afin de représenter la diversité québécoise au sein de la fonction publique, le gouvernement du Québec a mis en place des programmes et des mesures pour favoriser l'embauche de membres de communautés culturelles, d'autochtones, d'anglophones et de personnes handicapées. Le gouvernement vise ainsi à ce qu'une personne embauchée sur quatre vienne de l'un ou l'autre de ces groupes cibles. La Société souscrit à cet objectif gouvernemental au moyen de son plan d'action portant sur la diversité.

Le taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2015

Statuts d'emploi	Embauche totale en 2015	Communautés culturelles	Autochtones	Anglophones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche des membres des groupes cibles		
							2015	2014	2013
Régulier	68	5	0	1	0	6	8,8 %	17,5 %	4,8 %
Occasionnel	131	12	0	1	1	14	10,7 %	17,1 %	10,3 %
Étudiant	108	17	1	4	1	23	21,3 %	11,8 %	14,9 %
Stagiaire	35	5	1	1	0	7	20,0 %	15,4 %	10,3 %
Total	**342**	**39**	**2**	**7**	**2**	**50**	**14,6 %**	**15,8 %**	**10,6 %**

Le taux d'embauche des membres des groupes cibles a légèrement diminué depuis l'an dernier, passant de 15,8 % à 14,6 %. Les mesures gouvernementales de réduction et de contrôle des effectifs peuvent notamment expliquer ce résultat.

Le taux d'embauche des membres des groupes cibles dans la grande région de Montréal en 2015

Régions	Communautés culturelles		Autochtones		Anglophones		Personnes handicapées		Total	
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux
06 – Montréal	13/34	38,2 %	0/34	0,0 %	2/34	5,9 %	0/34	0,0 %	15/34	44,1 %
13 – Laval	2/9	22,2 %	0/9	0,0 %	0/9	0,0 %	1/9	11,1 %	3/9	33,3 %
14 – Lanaudière	0/2	0,0 %	0/2	0,0 %	0/2	0,0 %	0/2	0,0 %	0/2	0,0 %
15 – Laurentides	0/4	0,0 %	0/4	0,0 %	0/4	0,0 %	0/4	0,0 %	0/4	0,0 %
16 – Montérégie	3/20	15,0 %	0/20	0,0 %	0/20	0,0 %	0/20	0,0 %	3/20	15,0 %
TOTAL	**18/69**	**26,1 %**	**0/69**	**0,0 %**	**2/69**	**2,9 %**	**1/69**	**1,4 %**	**21/69**	**30,4 %**

La proportion de membres des groupes cibles occupant des emplois réguliers au 31 décembre 2015

Groupes cibles	Nombre d'employés réguliers appartenant aux groupes cibles	Cible 2015	Proportion de membres des groupes cibles		
			2015	2014	2013
Communautés culturelles	149	9 %	5,4 %	5,3 %	4,4 %
Autochtones	8	—	0,3 %	0,3 %	0,3 %
Anglophones	34	—	1,2 %	1,3 %	1,3 %
Personnes handicapées	40	2 %	1,5 %	1,5 %	1,6 %
TOTAL	**231**		**8,4 %**	**8,4 %**	**7,6 %**

La proportion de membres des groupes cibles selon les catégories d'emplois réguliers au 31 décembre 2015

Catégories d'emplois réguliers	Total des employés réguliers	Groupes cibles				
		Communautés culturelles	Autochtones	Anglophones	Personnes handicapées	Total
Personnel hors cadre	7	0	0	0	0	0
Personnel d'encadrement	192	4	1	2	2	9
Personnel professionnel[49]	1 127	48	2	11	13	74
Personnel technicien et assimilé	517	20	0	1	13	34
Personnel de bureau	651	65	4	12	11	92
Personnel agent de la paix	259	12	1	8	1	22
Personnel ouvrier	3	0	0	0	0	0
TOTAL	**2 756**	**149**	**8**	**34**	**40**	**231**

LES MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	2015
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année (cohortes de 2015)	Aucun
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH (en prévision des cohortes débutant en 2016)	1

Les autres mesures ou actions

Mesures ou actions	Groupes cibles visés	Nombre de personnes visées
Demandes au service conseil en diversité	Membres des communautés culturelles et personnes handicapées	3 demandes
Élaboration d'une formation en diversité et intégration de son contenu dans la formation à la tâche de l'ensemble du personnel en contact avec la clientèle	Tous	Ensemble des employés en contact avec la clientèle et leurs gestionnaires
Visuel ou contenu reflétant la diversité dans les outils d'embauche, d'accueil et d'intégration : • section réservée à l'identification des membres de groupes cibles dans l'offre de service • formulaire d'accès à l'égalité intégré à la pochette d'accueil des nouveaux employés • présentation de la diversité comme un incontournable au quotidien dans la section « Accueil et intégration » de l'intranet	Tous	Ensemble du personnel
Éléments reflétant la diversité dans les communications internes	Tous	Ensemble du personnel et des gestionnaires

49. Y compris les ingénieurs, les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines, les médecins et les actuaires.

L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration

La Société de l'assurance automobile du Québec a adopté sa nouvelle politique linguistique en 2012. Elle a été officiellement approuvée par l'Office québécois de la langue française en 2013. Dès lors, des mesures ont été prises pour informer le personnel. Une version simplifiée de la politique a été mise en ligne dans l'intranet. Des rencontres d'information ont été tenues à l'intention des comités de gestion des vice-présidences, de la Direction des affaires juridiques et de la Direction des communications. Les employés ont également accès à une boîte courriel pour formuler des questions et obtenir des réponses. Des rencontres ont lieu ponctuellement afin d'informer différents secteurs sur l'application de la politique.

L'allègement réglementaire et administratif

La Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif vise à réduire de 20 % dans l'ensemble de l'Administration gouvernementale le coût (en valeur constante) des formalités administratives imposées aux entreprises en 2015, par rapport à 2004. La Société a contribué à l'atteinte de cet objectif et a évalué le coût de treize formalités administratives au cours de cet exercice.

Depuis 2012, plusieurs mesures ont été mises en place afin de réduire le coût des formalités réglementaires et administratives. Entre autres, la mise en place du service de changement d'adresse par Internet pour les entreprises, l'accroissement de l'utilisation des services liés aux prélèvements bancaires pour l'immatriculation des véhicules et les mesures liées aux services rendus par des entreprises aux personnes accidentées de la route ont contribué à la réduction des coûts des formalités administratives.

Depuis la fin de 2014, les pharmacies n'ont plus à faire de demande de remboursement de médicaments à la Société, et le traitement administratif des médicaments prescrits aux personnes accidentées a été allégé.

Enfin, au terme de 2015, la mise en œuvre du plan de réduction 2012-2015 aura permis une diminution du coût des formalités réglementaires et administratives de 2,5 %, ce qui contribue à l'atteinte de la cible gouvernementale.

Le développement durable

Le Plan d'action de développement durable 2011-2015 de la Société, révisé en 2013, comprend douze actions, qui visent l'atteinte de sept objectifs organisationnels.

Objectif gouvernemental : **Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui facilitent la mise en œuvre**

Objectif organisationnel : **Promouvoir auprès du personnel et des partenaires le concept, les principes et la démarche de développement durable et en faciliter l'application à la Société**

ACTION 1 : Contribuer à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable par la mise en œuvre d'activités

Indicateurs	Cibles	Résultats 2015
Pourcentage du personnel sensibilisé au concept et à la démarche de développement durable	80 % en 2011	Cible atteinte en 2011
Pourcentage du personnel ciblé ayant été formé	50 % en 2013	Cible atteinte en 2012-2013

- La Société a poursuivi ses démarches de sensibilisation auprès de son personnel relativement aux principes de développement durable, à la saine gestion des matières résiduelles ainsi qu'à l'utilisation des transports collectifs et actifs.

- Elle a également conçu, de concert avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Régie des rentes du Québec et Revenu Québec, un outil favorisant l'intégration du développement durable aux organismes publics. Inspiré de la norme BNQ 21000, il mesure le niveau d'intégration du développement durable au regard, par exemple, de la planification stratégique, du développement des ressources humaines, des pratiques d'investissement et de la gestion des gaz à effet de serre. La Société et ses partenaires l'ont présenté à près de 40 organisations publiques, ce qui témoigne de leur engagement en matière de développement durable.

ACTION 2 : Sensibiliser les partenaires aux engagements de la Société envers le développement durable

Indicateur	Cible	Résultats 2015
Nombre de partenaires sensibilisés	20 partenaires par année	21 partenaires

- La Société a continué, dans ses lettres d'attribution de subventions relatives à la sécurité routière, d'inclure un message sensibilisant ses partenaires aux pratiques écoresponsables.

ACTION 3 : Intégrer progressivement la prise en compte des principes de développement durable dans les projets structurants de la Société

Indicateur	Cible	Résultats 2015
Nombre de projets prenant en compte les principes de développement durable	7 projets en 2015	7 projets

- Des exercices de prise en compte des principes de développement durable ont été réalisés pour sept projets structurants. Ces projets étaient en lien, entre autres, avec le plan stratégique 2016-2020, la demande d'indemnité en ligne ainsi que la révision de l'écosystème véhiculaire, qui vise à améliorer l'ergonomie et l'habitacle des véhicules de patrouille des contrôleurs routiers.

Objectif gouvernemental : Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

Objectif organisationnel : **Poursuivre le développement d'une culture de la prévention en matière de sécurité routière afin d'améliorer en continu le bilan routier**

ACTION 4 : Améliorer l'approche de prévention dans le cadre des programmes de la Société

Indicateur	Cible	Résultats 2015
Pourcentage de réalisation des activités planifiées annuellement visant l'amélioration de l'approche de prévention	100 %	Cible atteinte en 2011-2012

ACTION 5 : Réaliser des activités permettant d'élargir l'échange et la diffusion d'information en matière de sécurité routière et de développement durable

Indicateur	Cible	Résultats 2015
Pourcentage de réalisation des activités planifiées annuellement	100 %	100 %

- Plusieurs capsules d'information sur la sécurité routière et le développement durable ont été publiées sur le site Web de la Société, notamment sur les thèmes des motocyclettes, des véhicules lourds et du partage de la route entre les vélos et les autos.

Objectif organisationnel : **Adopter des modes de gestion préventive favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie du personnel**

ACTION 6 : Promouvoir des stratégies favorisant le bien-être et la qualité de vie du personnel

Indicateur	Cible	Résultats 2015
Pourcentage de réalisation des activités planifiées annuellement	100 %	100 %

- En 2015, 49 activités liées à la promotion de la santé et à la prévention ont été offertes au personnel, ce qui a généré 13 667 participations. Ces activités portaient, entre autres, sur les thèmes de la nutrition, de l'activité physique, de la santé physique et mentale et la qualité de vie. Des formations de sentinelles en milieu de travail ont aussi eu lieu, de même que quatre collectes de sang.
- La page « Emploi » du site Web de la Société a été visitée à plus de 30 000 reprises.

Objectif gouvernemental : Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé

Objectif organisationnel : **Maintenir un excellent régime d'assurance automobile en bonne santé financière et protéger les personnes accidentées contre les pertes économiques et contre l'exclusion sociale**

ACTION 7 : Contribuer à la pérennité du régime d'assurance en indemnisant les personnes accidentées de façon juste et équitable, et ce, au meilleur coût possible

Indicateurs	Cibles	Résultats 2015
Taux de financement du régime	100 %	110 %
Déficit cumulé en date du 31 décembre 2010	0,8 milliard de dollars au 31 décembre 2015	0,0 milliard de dollars

- Par l'amélioration de ses pratiques et du bilan routier, la Société a complètement éliminé son déficit cumulé initial en 2015. Cette performance lui permet de réduire les contributions d'assurance dès l'année 2016.
- Le taux d'inscription des personnes accidentées au dépôt direct des indemnités est maintenant de 67 %, une augmentation de deux points de pourcentage par rapport à 2014.

ACTION 8 : Mettre en œuvre des mesures visant à protéger les personnes accidentées contre les pertes économiques et l'exclusion sociale

Indicateur	Cible	Résultats 2015
Nombre de nouvelles mesures mises en œuvre annuellement	1 nouvelle mesure mise en œuvre par année	1 nouvelle mesure mise en œuvre en 2015

- En 2015, une formation a été donnée et des outils de travail ont été distribués aux conseillers en services aux accidentés travaillant avec la clientèle à risque. La Société a également échangé de l'information avec la CSST quant aux pratiques d'indemnisation et de réadaptation. Ces pratiques visent à prévenir la détérioration de la santé psychologique des personnes accidentées. Ce partage d'informations et de connaissances avec la CSST a facilité l'élaboration d'outils de travail pour les intervenants concernés.

Objectif gouvernemental : Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions

Objectif organisationnel : Favoriser une approche de concertation afin de tenir compte des besoins et des préoccupations de la population dans les décisions

ACTION 9 : Mener des activités de consultation et de concertation auprès de la population et des clientèles

Indicateur	Cible	Résultats 2015
Pourcentage de réalisation des activités planifiées annuellement	100 %	100 %

- En 2015, la Société a consulté ses clientèles « citoyens » et « entreprises » au sujet de leurs attentes et de l'importance accordée à chacune de celles-ci, en plus de mesurer leur niveau de satisfaction.

Objectif gouvernemental : Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisition écoresponsable au sein des ministères et des organismes gouvernementaux

Objectif organisationnel : Promouvoir la consommation responsable au sein de l'organisation et appliquer des mesures de gestion environnementale

ACTION 10 : Adopter et mettre en œuvre une politique d'approvisionnement responsable

Indicateur	Cible	Résultats 2015
Adoption de la politique d'approvisionnement responsable	Adoption en 2014	Non réalisé

- La Société a pris la décision de concentrer ses efforts sur les activités structurantes et stratégiques. En 2015, elle a poursuivi l'intégration de 34 nouvelles mesures de gestion contractuelle à sa politique et a priorisé l'application de la nouvelle Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État.

ACTION 11 : Adopter et mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la politique pour un gouvernement écoresponsable

Indicateur	Cible	Résultats 2015
Date d'adoption du cadre de gestion environnementale	Adoption en 2011	Cible atteinte en 2011

En 2015, le Plan de gestion environnementale de la Société contenait quinze interventions qui ont toutes été réalisées.

Diminuer les émissions de gaz à effet de serre engendrées par les déplacements

- La Société a réduit la taille de son parc de véhicules administratifs de même que sa consommation de carburant de près de 20 %. La performance énergétique du parc de véhicules destinés au contrôle routier s'est également améliorée.
- Des équipements multimédias ont été installés dans la majorité des salles de réunion. Des séances d'information sur les technologies de téléconférence ont également été offertes au personnel. Cela favorise la réduction des déplacements professionnels.

Optimiser la consommation de ressources naturelles

- À la suite de l'implantation de la demande d'indemnité en ligne, soit du 18 octobre 2015 jusqu'à la fin de l'année, 52 % des demandes d'indemnité adressées à la Société ont été transmises par Internet, ce qui réduit d'autant les demandes acheminées par la poste et par télécopie.
- Quelque 84 % des publications imprimées de la Société l'ont été sur du papier recyclé avec contenu de postconsommation.
- Un nombre grandissant de personnes renouvellent maintenant leur permis de conduire ou leur immatriculation grâce à des services bancaires en ligne. Cela permet à la Société de ne plus joindre d'enveloppe-réponse aux avis de renouvellement qui leur sont envoyés.
- Le parc informatique de la Société compte maintenant près de 90 % d'ordinateurs certifiés Energy Star ou EPEAT, ce qui garantit la performance énergétique et environnementale des appareils.

Améliorer la gestion des matières résiduelles

- Cinq capsules d'information ont été diffusées auprès de l'ensemble du personnel afin de le sensibiliser à la saine gestion des matières résiduelles. Celles-ci visaient, entre autres, à expliquer quels contenants, emballages ou imprimés peuvent être recyclés, afin d'améliorer le taux de récupération dans les bureaux.

Objectif gouvernemental : Soutenir la création, la production et la diffusion dans tous les secteurs du système culturel québécois afin d'en assurer le développement

Objectif 2 de l'Agenda 21 de la culture : **Valoriser le rôle des artistes, des créateurs de toutes disciplines et des professionnels de la culture en tant que porteurs du renouvellement de l'identité culturelle québécoise et vecteurs de la diversité de ses expressions culturelles. Soutenir la création, la production et la diffusion sur tout le territoire, en protégeant la liberté d'expression et en responsabilisant l'ensemble des acteurs de la société envers l'importance d'assurer le développement viable du secteur culturel québécois**

Objectif organisationnel : **Agir en acteur de premier plan pour améliorer le bilan routier**

ACTION 12 : Concevoir des campagnes de sensibilisation novatrices sur la sécurité routière en recourant à la créativité de ressources du secteur culturel québécois telles que des comédiens professionnels, des concepteurs publicitaires et des réalisateurs affiliés à des maisons de production pour soutenir et faire connaître les artisans de ces campagnes

Indicateur	Cible	Résultats 2015
Nombre de campagnes réalisées	4 campagnes par année d'ici 2015	5 campagnes

- Des campagnes de sensibilisation portant sur l'alcool, la fatigue et le texto au volant, la conduite hivernale et le partage de la route ont été réalisées en faisant appel au secteur culturel québécois. Cette dernière campagne, sur le thème « Respectons-nous », visait à sensibiliser les conducteurs et les cyclistes à l'importance d'être attentifs les uns aux autres.

La Politique de financement des services publics

En vertu de la Politique de financement des services publics, la Société doit rendre compte de la tarification des biens et des services qu'elle fournit à la population et aux entreprises.

Services en permis et en immatriculation

Depuis 2013, la Société est responsable de fixer les tarifs des services rendus aux usagers du réseau routier. La méthode de fixation de ces tarifs est basée sur les coûts complets pour l'ensemble des biens et des services tarifés. Bien que la Société révise annuellement les coûts complets, la tarification est inchangée depuis 1991. Les tarifs sont toutefois indexés au 1er janvier de chaque année depuis 2011[50].

En 2015, le taux de financement pour l'ensemble des activités en permis et en immatriculation était de 108 % (104 % en 2014). Les services tarifés aux usagers du réseau routier constituent la principale source de financement de ces activités.

Biens et services tarifés	Revenus de tarification	Coûts des services	Niveau de financement
Services tarifés aux usagers du réseau routier	121,8 M$	121,7 M$	100%
Autres services tarifés, intérêts et autres	40,9 M$	29,7 M$	138 %
Total	**162,7 M$**	**151,4 M$**	**108 %**

Les mesures de réduction des dépenses – Dépenses de certains organismes et fonds spéciaux

L'article 59 de la Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 20 novembre 2012 (LQ 2013, c. 16) prévoit que le ministère des Finances et le président du Conseil du trésor élaborent et proposent au Conseil du trésor des modalités selon lesquelles sont réduites les dépenses des organismes autres que budgétaires et des fonds spéciaux.

La gestion rigoureuse et le contrôle efficace des dépenses, conjugués à des gains de productivité, ont permis à la Société d'atteindre la cible de réduction des dépenses de cinq millions de dollars qui avait été fixée pour l'exercice financier du gouvernement se terminant le 31 mars 2015.

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

En 2015, la Société a effectué certains travaux pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec formulées dans le rapport suivant.

Rapport du Vérificateur général du Québec 2012-2013, printemps 2012 – Chapitre 5 – Sécurité routière des véhicules lourds

Ce rapport porte sur l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, sur le suivi de leur comportement de même que sur la performance et la reddition de comptes.

Un plan d'action a été élaboré et mis en œuvre pour répondre à ces recommandations. À la lumière des travaux accomplis dans le cadre de ce plan d'action, le Vérificateur général du Québec en est venu à la conclusion que la Société avait répondu aux préoccupations exprimées et qu'elle avait donné suite à la totalité des recommandations formulées.

50. Le taux d'indexation correspond à la variation annuelle de l'indice moyen d'ensemble, pour le Québec, des prix à la consommation, sans les boissons alcoolisées et les produits du tabac, pour la période de douze mois qui se termine le 30 septembre de l'année qui précède celle pour laquelle un tarif doit être indexé.

LES ANNEXES

LES LOIS ET RÈGLEMENTS APPLIQUÉS PAR LA SOCIÉTÉ 170

Lois du Québec 170

Lois du Canada 173

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET VICE-PRÉSIDENTS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC 174

LES LOIS

ET RÈGLEMENTS APPLIQUÉS PAR LA SOCIÉTÉ

La présente annexe contient la liste des lois et des règlements qui sont appliqués, en tout ou en partie, par la Société.

Lois du Québec

- Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (RLRQ, c. S-11.011)

Loi sur l'assurance automobile (RLRQ, c. A-25)

- Règlement d'application de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r. 1)
- Règlement sur les atteintes permanentes (A-25, r. 2)
- Règlement sur les contributions d'assurance (A-25, r. 3.1)[51]
- Règlement sur les contributions d'assurance (A-25, r. 3.2)
- Règlement sur la définition de certains mots et expressions aux fins de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r. 5)
- Règlement sur les délais de transmission des rapports médicaux aux fins de l'assurance automobile (A-25, r. 6)
- Règlement sur la détermination des revenus et des emplois et sur le versement de l'indemnité visée à l'article 83.30 de la Loi (A-25, r. 7)
- Règlement sur les exemptions relatives à l'obligation d'être titulaire d'un contrat d'assurance de responsabilité (A-25, r. 8)
- Règlement sur l'indemnisation prévue au chapitre II du titre IV de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r. 9)
- Règlement sur l'indemnité forfaitaire pour préjudice non pécuniaire (A-25, r. 10)
- Règlement sur certaines indemnités forfaitaires mentionnées à l'article 44 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r. 11)
- Règlement sur les indemnités payables en vertu du titre II de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r. 12)
- Règlement sur le paiement en un versement unique d'une indemnité de remplacement du revenu (A-25, r. 13)
- Règlement sur le remboursement de certains frais (A-25, r. 14)
- Règlement sur le revenu (A-25, r. 15)
- Règlement sur le traitement de demandes d'indemnité et de révision et sur le recouvrement des dettes dues à la Société de l'assurance automobile du Québec (A-25, r. 16)

51. Ce règlement a été abrogé le 1er octobre 2015, date d'entrée en vigueur du nouveau Règlement sur les contributions d'assurance (voir chapitre A-25, r. 3.2).

Code de la sécurité routière (RLRQ, c. C-24.2)

- Arrêté ministériel concernant l'accès à la conduite de véhicules lourds (C-24.2, r. 0.1)
- Arrêté ministériel concernant l'accès aux chemins publics des véhicules à basse vitesse (C-24.2, r. 0.2.1)
- Arrêté ministériel concernant l'accès aux chemins publics des véhicules routiers inondés (C-24.2, r. 0.3)
- Arrêté ministériel concernant l'accès aux chemins publics des véhicules routiers munis d'un poste de conduite à droite (C-24.2, r. 1)
- Arrêté ministériel concernant l'approbation des balances (C-24.2, r. 4)
- Approbation des sonomètres et autres instruments utilisés dans le cadre du Projet pilote relatif au contrôle du niveau sonore du système d'échappement d'une motocyclette et d'un cyclomoteur (C-24.2, r. 5.3)
- Règlement sur les casques protecteurs (C-24.2, r. 6)
- Arrêté ministériel concernant la circulation des bicyclettes sur les accotements (C-24.2, r. 6.1)
- Règlement sur les commerçants et les recycleurs (C-24.2, r. 7)[52]
- Règlement sur les conditions d'accès à la conduite d'un véhicule routier relatives à la santé des conducteurs (C-24.2, r. 8)[53]
- Arrêté ministériel concernant la délivrance de permis de conduire de la classe appropriée pour la conduite de certaines motocyclettes (C-24.2, r. 9.01)
- Règlement sur l'échange de permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République française (C-24.2, r. 10)
- Règlement sur une entente de réciprocité en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et The National Police Agency de la République de Corée (C-24.2, r. 14)
- Règlement donnant effet à l'Entente de réciprocité en matière d'échange de permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la Confédération suisse (C-24.2, r. 15)
- Règlement donnant effet à l'Entente de réciprocité en matière de reconnaissance de permis de conduire entre le gouvernement du Québec et la République d'Autriche (C-24.2, r. 15.1)
- Règlement sur une entente de réciprocité entre le Québec et l'État de New York concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r. 16)
- Règlement sur une entente de réciprocité sous forme d'échange de lettres entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Japon concernant l'échange des permis de conduire (C-24.2, r. 17)
- Règlement donnant effet à l'Entente en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et la Driver and Vehicle Licensing Agency (C-24.2, r. 18)
- Règlement donnant effet à l'Entente en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministère de l'Infrastructure et de l'Environnement du Royaume des Pays-Bas (C-24.2, r. 18.1)
- Règlement donnant effet à l'Entente en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministère fédéral des Transports, de la Construction et des Affaires urbaines de la République fédérale d'Allemagne (C-24.2, r. 18.2)
- Règlement donnant effet à l'Entente en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et The Driver and Vehicle Agency (Northern Ireland) (C-24.2, r. 18.3)
- Règlement donnant effet à l'Entente en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et The Isle of Man, Department of Infrastructure, Driver and Vehicle Licensing Office (C-24.2, r. 18.4)
- Règlement sur une entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État de New York en matière de vérification mécanique des autobus (C-24.2, r. 19)
- Règlement sur une entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État du Maine concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r. 20)
- Règlement sur une entente entre le ministère de la Défense nationale du Canada et le ministère des Transports du Québec concernant les permis de conduire et certaines infractions criminelles aux règles de la circulation routière (C-24.2, r. 21)
- Règlement sur une entente entre le Québec et la province de l'Ontario concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r. 22)
- Règlement donnant effet à l'Entente visant l'échange des permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Royaume de Belgique (C-24.2, r. 23)
- Règlement sur les ententes de réciprocité entre le gouvernement du Québec et les provinces, les territoires canadiens et certains États américains en matière d'immatriculation des véhicules de commerce (C-24.2, r. 24)

52. Ce règlement a été remplacé le 19 octobre 2015 (voir chapitre C-24.2, r. 40.01).
53. Ce règlement a été remplacé le 18 octobre 2015 (voir chapitre C-24.2, r. 40.1).

- Règlement sur les exemptions de l'application du titre VIII.1 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r. 25)
- Règlement sur les frais de remorquage et de garde des véhicules routiers saisis (C-24.2, r. 26)
- Règlement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière et sur la remise des objets confisqués (C-24.2, r. 27)
- Règlement sur les heures de conduite et de repos des conducteurs de véhicules lourds (C-24.2, r. 28)
- Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers (C-24.2, r. 29)
- Règlement sur les normes d'arrimage (C-24.2, r. 30)
- Règlement sur les normes de charges et de dimensions applicables aux véhicules routiers et aux ensembles de véhicules routiers (C-24.2, r. 31)
- Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers (C-24.2, r. 32)
- Règlement désignant les passages à niveau où les conducteurs de certains véhicules routiers sont dispensés de l'obligation d'immobiliser leur véhicule (C-24.2, r. 33)
- Règlement sur les permis (C-24.2, r. 34)
- Règlement sur le permis spécial de circulation (C-24.2, r. 35)
- Règlement sur le permis spécial de circulation d'un train routier (C-24.2, r. 36)
- Règlement sur les points d'inaptitude (C-24.2, r. 37)
- Projet pilote relatif à la circulation d'autobus urbains sur des tronçons d'accotements d'autoroutes (C-24.2, r. 37.1)
- Projet pilote relatif au contrôle du niveau sonore du système d'échappement d'une motocyclette et d'un cyclomoteur (C-24.2, r. 37.2)
- Projet pilote relatif à la reprogrammation de modules de commande électronique de sac gonflable (C-24.2, r. 38)
- Projet pilote relatif au recyclage des modules de sacs gonflables frontaux non déployés (C-24.2, r. 39)[54]
- Projet pilote relatif au transport d'une bicyclette sur un support installé à l'avant d'un autobus ou d'un minibus (C-24.2, r. 39.1)
- Projet pilote relatif à l'utilisation d'un feu vert clignotant sur un véhicule routier conduit par un pompier répondant à un appel d'urgence (C-24.2, r. 39.1.01)
- Règlement sur le rapport d'accident (C-24.2, r. 40)
- Règlement sur les recycleurs de véhicules routiers (C-24.2, r. 40.01)
- Règlement relatif à la santé des conducteurs (C-24.2, r. 40.1)
- Règlement sur la signalisation routière (C-24.2, r. 41)
- Tarif pour l'application de l'article 194 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r. 42)
- Règlement sur le transport des matières dangereuses (C-24.2, r. 43)
- Règlement sur l'utilisation d'antidérapants sur les pneus de certains véhicules routiers (C-24.2, r. 44)
- Règlement sur l'utilisation des pneus conçus spécifiquement pour la conduite hivernale (C-24.2, r. 45)
- Arrêté ministériel concernant l'utilisation des motocyclettes à 3 roues (C-24.2, r. 46)
- Règlement sur les véhicules d'urgence et les véhicules munis de feux jaunes clignotants ou pivotants (C-24.2, r. 49)
- Arrêté ministériel concernant les véhicules lourds dont le limiteur de vitesse doit être activé et réglé à une vitesse maximale de 105 km/h (C-24.2, r. 50)
- Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées (C-24.2, r. 51)
- Règlement sur les vignettes d'identification pour l'utilisation des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées (C-24.2, r. 52)
- Règlement concernant la visibilité et la circulation des machines agricoles d'une largeur de plus de 2,6 mètres (C-24.2, r. 52.1)

Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (RLRQ, c. P-30.3)

- Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (P-30.3, r. 1)

Loi sur la qualité de l'environnement (RLRQ, c. Q-2)

- Règlement sur les normes environnementales applicables aux véhicules lourds (Q-2, r. 33)

Loi concernant les services de transport par taxi (RLRQ, c. S-6.01)

- Règlement sur les services de transport par taxi (S-6.01, r. 3)

54. Ce projet-pilote a été abrogé le 25 octobre 2015.

Loi sur la taxe de vente du Québec (RLRQ, c. T-0.1)

- Règlement sur la taxe de vente du Québec (T-0.1, r. 2)

Loi concernant la taxe sur les carburants (RLRQ, c. T-1)

- Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants (T-1, r. 1)

Loi sur les transports (RLRQ, c. T-12)

- Règlement sur l'ajout et l'utilisation de lampes stroboscopiques sur les véhicules routiers affectés au transport des écoliers (T-12, r. 0.02)
- Décret concernant l'exclusion de certains biens et matières de la définition de « transport routier des marchandises » (T-12, r. 5)
- Règlement sur les exigences applicables aux connaissements (T-12, r. 6)
- Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition (T-12, r. 7)
- Règlement sur la formation des conducteurs d'autobus et de minibus affectés au transport des écoliers et de véhicules affectés au transport des élèves (T-12, r. 8)
- Règlement sur la location des autobus (T-12, r. 10)
- Règlement sur le transport par autobus (T-12, r. 16)
- Règlement sur les véhicules routiers affectés au transport des élèves (T-12, r. 17)
- Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean Lesage et les ports de Montréal et de Québec (Décret 927-2001 du 9 août 2001)

Lois du Canada

- Loi sur les transports routiers (L.R.C. 1985, c. 29 (3e suppl.))
- Code criminel (L.R.C. 1985, c. C-46)
- Loi réglementant certaines drogues et autres substances (L.C. 1996, c. 19)

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

DES ADMINISTRATEURS ET VICE-PRÉSIDENTS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et vice-présidents de la Société de l'assurance automobile du Québec est aussi disponible sur le site Web de la Société à la section « Accès à l'information »[55].

PRÉAMBULE

La Société a pour mission de protéger les personnes contre les risques liés à l'usage de la route.

À cette fin, elle mène des actions de promotion de la sécurité routière et de prévention, elle fixe les contributions d'assurance et gère le patrimoine fiduciaire, elle gère l'accès au réseau routier, elle surveille et contrôle le transport routier des personnes et des biens, elle indemnise les personnes accidentées de la route et facilite leur réadaptation.

La Société a pour vision d'être reconnue comme une organisation performante inspirant confiance et faisant preuve d'innovation et d'agilité dans la réalisation de sa mission, grâce à la force de son équipe, à l'apport de ses partenaires, à son modèle d'affaires intégré et à ses actions et services ciblés et adaptés.

La Société recherche la meilleure performance possible dans l'exécution de tous ses mandats. Agissant comme chef de file en matière de sécurité routière, elle souhaite rallier ses partenaires et obtenir le concours des usagers de la route en vue de faire du bilan des victimes de la route au Québec l'un des meilleurs au monde. En tant qu'assureur public de dommages corporels, elle aspire à l'excellence et fait en sorte que les personnes accidentées soient traitées avec respect et reçoivent les indemnités et services prévus par la couverture d'assurance.

À ces fins et aux fins de préserver et de renforcer la confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de la Société tout en favorisant l'efficacité, la transparence et l'imputabilité des composantes de leur direction, les membres du conseil d'administration adoptent le code d'éthique et de déontologie qui suit.

55. saaq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/publications/acces-information/code-ethique-administrateurs-saaq.pdf.

SECTION 1 – DISPOSITIONS PRÉLIMINAIRES

1.1 Définitions

« **administrateur** » : désigne tout membre du conseil d'administration de la Société, y compris le président et chef de la direction.

« **contrat** » : comprend un projet de contrat.

« **entreprise** » : désigne toute forme d'unité économique de production de biens ou de services ou toute autre affaire à caractère commercial, industriel ou financier, ou association.

1.2 Champs d'application

Le présent code s'applique aux administrateurs et aux vice-présidents de la Société dans la mesure qui y est prévue.

1.3 Interprétation

Le présent code n'a pas pour objet de restreindre la portée des principes d'éthique et des règles de déontologie énoncés dans les lois et règlements qui s'appliquent aux administrateurs et aux vice-présidents, notamment le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (R.R.Q. c. M-30, r.0.1).

En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

En cas de doute, l'administrateur ou le vice-président doit agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles.

Dans le présent code, l'interdiction de poser un geste inclut la tentative de poser ce geste ou l'incitation à le poser.

SECTION 2 – PRINCIPES D'ÉTHIQUE

2.1 Bonne gouvernance

L'administrateur assure la bonne gouvernance de la Société dans une optique visant l'efficacité, la transparence et la responsabilité.

En particulier, dans le cadre de la mission de la Société à titre de fiduciaire, l'administrateur veille également à préserver son indépendance de façon à assurer la pleine administration et la conservation du patrimoine distinct du Fonds d'assurance automobile du Québec, ci-après nommé « le Fonds », et à le faire fructifier, à l'accroître et à en réaliser l'affectation.

2.2 Mission, vision, valeurs

L'administrateur ou le vice-président contribue, dans le cadre de ses fonctions, à la réalisation de la mission et de la vision de la Société ainsi qu'à sa bonne administration.

À cet égard, il fait preuve de leadership notamment dans la promotion et la mise en œuvre des valeurs organisationnelles de la Société que sont l'engagement, la rigueur, la cohérence et le respect.

Ces valeurs lui servent de repères notamment dans ses relations avec les citoyens, le personnel et les partenaires de la Société ainsi que dans les opérations d'acquisition de biens et de services.

2.3 Culture éthique

L'administrateur ou le vice-président favorise l'implantation d'une culture organisationnelle où le respect de l'éthique est reconnu et valorisé.

En particulier, l'administrateur ou le vice-président encourage la transparence et le respect de l'éthique auprès des personnes qui communiquent avec lui dans le cadre d'activités de lobbyisme.

SECTION 3 – RÈGLES DÉONTOLOGIQUES

3.1 Devoirs généraux

L'administrateur ou le vice-président doit, dans le respect du droit et dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés, agir dans l'intérêt de la Société et, le cas échéant, dans le meilleur intérêt des buts poursuivis par le Fonds.

Il doit agir avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité et équité, et faire preuve d'assiduité.

Dans l'exécution de ses fonctions, il fait bénéficier ses collègues et la Société des connaissances et aptitudes qu'il a acquises au cours de sa carrière.

Il doit, de plus, organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

Sous-section 1 – Discrétion et respect de la confidentialité

3.1.1 Discrétion

L'administrateur ou le vice-président est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Il doit adopter une attitude de retenue dans ses conversations, notamment afin de ne pas favoriser une partie au détriment d'une autre dans les liens professionnels qu'elle a ou pourrait avoir avec la Société.

3.1.2 Respect de la confidentialité

L'administrateur ou le vice-président assure et préserve à tout moment la confidentialité des informations qu'il obtient dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Il doit veiller à la destruction sécuritaire de tout document confidentiel lorsque ce dernier n'est plus nécessaire à l'exécution de son mandat.

Sous-section 2 – Loyauté et intégrité

3.2.1 Exclusivité des fonctions

Le président et chef de la direction ou le vice-président exerce ses fonctions de façon exclusive, sauf si le gouvernement ou, le cas échéant, le conseil d'administration le nomme ou le désigne à d'autres fonctions.

Il peut cependant, avec l'autorisation du président du conseil, exercer des activités didactiques rémunérées de même que des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

3.2.2 Organisme sans but lucratif

Un administrateur ou un vice-président de la Société ne peut siéger comme membre du conseil d'administration d'un organisme sans but lucratif subventionné par la Société.

3.2.3 Efficacité des fonctions

Le président et chef de la direction ou le vice-président doit éviter d'occuper des fonctions ou d'être lié par des engagements qui l'empêchent de consacrer à sa fonction le temps et l'attention que requiert l'exercice normal de celle-ci.

Les autres administrateurs doivent consacrer à leur fonction le temps et l'attention raisonnablement requis qui, dans les circonstances, assurent leur participation efficace aux travaux du conseil et de ses comités, le cas échéant.

Le président du conseil, le président et chef de la direction ou le vice-président qui veut se présenter à une charge publique élective se réfère aux articles 20 à 26 du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

3.2.4 Neutralité politique

Les décisions d'un administrateur ou d'un vice-président, prises dans l'exercice de ses fonctions, doivent être indépendantes de toute considération politique partisane.

3.2.5 Devoir de réserve

Le président du conseil d'administration, le président et chef de la direction ou tout vice-président doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

3.2.6 Respect de l'organisation

L'administrateur ou le vice-président doit éviter tout comportement incompatible avec les exigences de ses fonctions et, en particulier, qui serait susceptible de discréditer la Société, de porter atteinte à sa crédibilité ou à sa réputation ou de compromettre la confiance des citoyens et de ses partenaires.

3.2.7 Avantage

L'administrateur ou le vice-président ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter, pour lui-même ou pour un tiers, une faveur ou un avantage indu.

Il ne peut notamment accepter ni solliciter, de la part d'une personne ou d'une entreprise faisant affaire avec la Société ou agissant au nom ou au bénéfice d'une telle personne ou entreprise, aucun avantage destiné à l'influencer dans l'exercice de ses fonctions ou à générer des expectatives en ce sens.

En tout temps, il doit préserver son objectivité, son impartialité et sa crédibilité à titre d'administrateur ou de vice-président.

3.2.8 Cadeau, avantage, marque d'hospitalité

L'administrateur ou le vice-président ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage ou d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

3.2.9 Utilisation des biens de la Société

L'administrateur ou le vice-président ne peut confondre les biens de la Société ou du Fonds avec ses biens personnels et il ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

3.2.10 Utilisation de l'information

L'administrateur ou le vice-président n'utilise pas à son profit personnel ni au profit personnel d'un tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

3.2.11 Non-ingérence

L'administrateur s'abstient d'utiliser son statut d'administrateur pour tenter d'influencer la décision d'un fonctionnaire dans un dossier dont celui-ci assume la responsabilité.

3.2.12 Après-mandat – avantages indus

Après avoir quitté ses fonctions, l'administrateur ou le vice-président doit s'abstenir de tirer indûment des avantages de ses fonctions antérieures au sein de la Société.

3.2.13 Après-mandat – activités interdites

Après avoir quitté ses fonctions, l'administrateur ou le vice-président ne peut, dans l'année qui suit, agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à toute autre opération à laquelle la Société est partie ou sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Réciproquement, aucun administrateur ou vice président en exercice ne peut, dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, traiter avec un ancien administrateur ou vice président.

3.2.14 Après-mandat – confidentialité

L'ex-administrateur ou l'ex-vice président demeure soumis aux obligations de discrétion et de confidentialité suivantes :

a) il ne doit divulguer aucune information confidentielle obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses anciennes fonctions et

b) il ne doit donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Société, un autre organisme, une entreprise ou un tiers avec lequel il a eu des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la date de cessation de ses fonctions.

3.2.15 Rémunération

Pour les règles concernant sa rémunération et ses allocations ou indemnités de départ, l'administrateur ou le vice-président se réfère aux articles 27 à 33 du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

Sous-section 3 – Impartialité

3.3.1 Impartialité

L'administrateur ou le vice-président prend les décisions inhérentes à ses fonctions avec objectivité et indépendance.

Il ne peut exercer ses fonctions dans son propre intérêt ni dans celui d'un tiers.

Il évite de se laisser influencer par des offres d'emploi.

3.3.2 Conflit d'intérêts – obligation de prévention

L'administrateur ou le vice-président doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Il doit éviter de se placer dans toute situation pouvant jeter un doute raisonnable sur sa capacité de s'acquitter de ses devoirs avec une loyauté sans partage.

Est une situation de conflit d'intérêts toute situation dans laquelle l'administrateur ou le vice-président a un intérêt personnel, pécuniaire ou moral suffisant pour que celui-ci l'emporte, ou risque de l'emporter, sur l'intérêt de la Société ou du Fonds. Il n'est pas nécessaire que l'administrateur ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de la Société ou du Fonds. Le risque que cela se produise est suffisant.

3.3.3 Conflit d'intérêts – interdiction

Le président et chef de la direction ou le vice-président ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Société ou du Fonds.

Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence. Dans l'intervalle, les articles 3.3.4, 3.3.6 et 3.3.7 s'appliquent.

Tout autre administrateur ayant un tel intérêt doit, sous peine de révocation, se conformer aux dispositions des articles 3.3.4 et 3.3.6.

3.3.4 Conflit d'intérêts – divulgation des intérêts et abstention

L'administrateur ou le vice-président doit divulguer par écrit au président du conseil tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association et qui serait susceptible de le placer en conflit d'intérêts. Il en est ainsi, notamment, dans les cas suivants :

a) lorsqu'il est partie à un contrat avec la Société ou le Fonds;

b) lorsqu'il a un intérêt direct ou indirect avec une entreprise partie à un contrat avec la Société ou le Fonds ou

c) lorsqu'il est administrateur, dirigeant ou employé de cette entreprise.

Tout administrateur doit également divulguer au président du conseil d'administration tout autre intérêt direct ou indirect qu'il a dans une question considérée par le conseil.

Toutefois, lorsque l'administrateur en cause est le président du conseil d'administration, la divulgation doit être faite au secrétaire du conseil d'administration.

Tient lieu de divulgation écrite la divulgation orale de l'administrateur qui est consignée au procès-verbal des délibérations du conseil.

L'administrateur ou vice-président doit s'abstenir de participer à toute délibération ou vote sur une question reliée à cet intérêt et ne doit tenter en aucune façon d'influencer la décision s'y rapportant.

Il doit se retirer de la réunion pour la durée des délibérations et du vote sur cette question.

3.3.5 Conflit d'intérêts – exception – conditions de travail générales

Les articles 3.3.2 et 3.3.3 n'empêchent pas un administrateur ou un vice-président de se prononcer sur des mesures d'application générale ayant trait aux conditions de travail au sein de la Société et par lesquelles il serait aussi visé.

3.3.6 Conflit d'intérêts – délai de divulgation

La divulgation visée à l'article 3.3.4 se fait dès que possible après la survenance du fait qui risque de mettre l'administrateur ou le vice-président en conflit d'intérêts, à savoir, selon la première éventualité :

a) dès qu'il apprend que le sujet est inscrit à l'ordre du jour d'une réunion du conseil, d'un comité ou d'une autre réunion à laquelle il est convoqué;

b) dès qu'il a connaissance d'un contrat visé qui, dans le cadre des activités normales de la société, ne requiert pas l'approbation des administrateurs ni l'approbation du vice-président;

c) dès qu'il a acquis un intérêt après la conclusion du contrat ou la décision concernée;

d) dès qu'il est devenu administrateur ou vice-président après la conclusion du contrat ou la décision concernée.

3.3.7 Divulgation de droits contre la Société

L'administrateur ou le vice-président doit dénoncer par écrit au président du conseil les droits qu'il peut faire valoir contre la Société ou le Fonds, en indiquant leur nature et leur valeur, dès la naissance de ces droits ou dès qu'il en a connaissance.

3.3.8 Déclaration annuelle d'intérêts

L'administrateur ou le vice-président doit remettre au président du conseil, dans les 60 jours suivant sa nomination et le 31 janvier de chaque année où il demeure en fonction, une déclaration d'intérêts rédigée dans la forme prévue. Cette déclaration contient les informations suivantes :

a) le nom des entreprises dans lesquelles il détient, directement ou indirectement, des valeurs mobilières, parts sociales incluses, ou d'autres biens, en précisant la nature et la quantité, exprimée en nombre et en proportion, des valeurs mobilières détenues ainsi que la valeur des autres biens;

b) le nom des entreprises dans lesquelles il exerce des fonctions ou dans lesquelles il a un intérêt significatif direct ou indirect sous forme de créance, droit, priorité, hypothèque ou avantage financier ou commercial;

c) le nom des associations dont il est membre ou dans lesquelles il exerce des fonctions en précisant ses fonctions, le cas échéant, ainsi que les objets visés par cette association.

L'administrateur ou le vice-président qui n'a aucun des intérêts ci-dessus remplit une déclaration à ce sujet et la remet au président du conseil.

L'administrateur ou le vice-président doit également produire une telle déclaration dans les 30 jours suivant la survenance d'un changement significatif à son contenu.

Les entreprises et associations visées au présent article sont celles dont le domaine d'activité est lié à ceux de la Société ou à l'administration du Fonds, notamment :

a) les services aux personnes accidentées fournis en vertu de la Loi sur l'assurance automobile, y compris la réadaptation;

b) les services aux usagers de la route, y compris les services concernant le permis de conduire, l'immatriculation et les licences de commerçants ou de recycleurs;

c) les services en matière de sécurité routière, y compris les normes de sécurité des véhicules routiers servant au transport de personnes et de marchandises, les services de vérification mécanique, le contrôle routier sur route et en entreprise et les activités de promotion et de sensibilisation à la sécurité routière;

d) les activités de la Société touchant ses ressources matérielles et immobilières et les technologies de l'information.

3.3.9 Déclarations – traitement confidentiel

Le président du conseil remet les déclarations reçues en application des articles 3.3.4, 3.3.7 et 3.3.8 au secrétaire de la Société, qui les conserve dans les dossiers de la Société.

Les déclarations remises en vertu du présent article sont traitées de façon confidentielle.

3.3.10 Famille immédiate

Les articles 3.3.3, 3.3.4, 3.3.7 et 3.3.8 s'appliquent également lorsque l'intérêt concerné est détenu par un membre de la famille immédiate de l'administrateur ou du vice-président.

On entend par « famille immédiate » le conjoint, les enfants à charge et autres personnes à charge.

Le terme « conjoint » comprend la personne de sexe opposé ou de même sexe qui est liée par le mariage ou l'union civile à un administrateur et cohabite avec lui, ou qui vit maritalement avec lui et est publiquement présentée comme son conjoint depuis plus d'un an.

3.3.11 Conflit d'intérêts – intérêts exemptés

Les dispositions du présent code relatives aux déclarations et aux conflits d'intérêts ne s'appliquent pas :

a) aux intérêts que l'administrateur ou le vice-président détient par l'intermédiaire d'un fonds commun de placement à la gestion duquel il ne participe ni directement ni indirectement;

b) aux intérêts détenus par l'intermédiaire d'une fiducie sans droit de regard et dont le bénéficiaire ne peut prendre connaissance de la composition;

c) à un intérêt qui, par sa nature et son étendue, est commun à la population en général ou à un secteur particulier dans lequel œuvre l'administrateur ou le vice-président;

d) aux titres émis ou garantis par un gouvernement ou une municipalité à des conditions identiques pour tous;

e) lorsque la faible importance des valeurs mobilières détenues ne peut vraisemblablement pas placer l'administrateur ou le vice-président en situation de conflit d'intérêts.

SECTION 4 – PROCESSUS D'APPLICATION

4.1 Autorité compétente

Pour l'application de la présente section, on entend par « autorité compétente » en matière disciplinaire :

a) à l'égard du président du conseil et des administrateurs nommés par le gouvernement : le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif;

b) à l'égard des vice-présidents : le président du conseil d'administration.

4.2 Rôle du président du conseil

Le président du conseil veille à l'application du présent code par les administrateurs et les vice-présidents. Il assure le traitement des déclarations de conflits d'intérêts et garde confidentielles les informations ainsi obtenues.

Il fournit aux administrateurs ou vice-présidents qui en font la demande des avis sur les déclarations ou sur toute autre question de nature déontologique. À cette fin, il prend conseil auprès du comité de gouvernance et d'éthique.

4.3 Comité de gouvernance et d'éthique – mission

Le comité de gouvernance et d'éthique a pour mission de conseiller le président du conseil en matière d'éthique et de déontologie.

Le comité exerce également les fonctions qui lui sont dévolues en vertu du Règlement sur la gouvernance.

Dans l'exercice de ses fonctions, le comité peut prendre connaissance des déclarations prévues aux articles 3.3.4, 3.3.7 et 3.3.8.

4.4 Comité de gouvernance et d'éthique – analyse

À la demande du président du conseil, lorsqu'un manquement à l'éthique ou à la déontologie est reproché à un administrateur ou à un vice-président, le comité est chargé de recueillir toute information pertinente. Il lui fait rapport de ses constatations et lui recommande, s'il y a lieu, les mesures à prendre.

4.5 Comité de gouvernance et d'éthique – avis

Le comité de gouvernance et d'éthique peut donner des avis au président du conseil sur l'application des dispositions du présent code.

Le comité peut consulter et recevoir des avis de conseillers ou d'experts sur toute question qu'il juge à propos.

4.6 Manquements au code – communication

Lorsque le président du conseil a des motifs raisonnables de croire qu'un administrateur n'a pas respecté l'une ou l'autre des dispositions du présent code, il en informe immédiatement l'autorité compétente en lui remettant

une copie complète de son dossier. Cette communication a pour but de mettre en marche le processus disciplinaire prévu par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

4.7 Relevé provisoire

Afin de permettre la prise de décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave, l'autorité compétente peut relever provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, l'administrateur ou le vice-président à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie.

4.8 Manquements au code – sanctions

L'autorité compétente fait part à l'administrateur ou au vice-président des manquements qui lui sont reprochés et de la sanction dont il est passible. Elle l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui faire part de ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

Si elle conclut que l'administrateur ou le vice-président a commis une contravention à la loi, au règlement ou au présent code, l'autorité compétente peut imposer l'une des sanctions suivantes : la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

Dans le cas où un administrateur est passible de révocation, celle-ci ne peut être imposée que par le Conseil exécutif.

Préalablement à la révocation, le secrétaire général au ministère du Conseil exécutif peut suspendre sans rémunération l'administrateur pour une période d'au plus 30 jours.

Dans le cas où un vice-président est passible de révocation, celle-ci ne peut être imposée que par le conseil.

Préalablement à la révocation, le président du conseil peut suspendre sans rémunération le vice-président pour une période d'au plus 30 jours.

Est nul le vote émis par un administrateur en contravention des dispositions du présent code ou alors que l'administrateur est en défaut de produire la divulgation visée par l'article 3.3.4.

4.9 Anonymat

L'autorité compétente ainsi que le comité de gouvernance et d'éthique préservent l'anonymat des plaignants et informateurs à moins que ces derniers n'aient manifesté clairement une volonté contraire. Ils ne sont pas tenus de fournir une information susceptible de révéler leur identité, sauf si la loi ou un tribunal l'exige.

4.10 Attestation

Chaque administrateur ou vice-président doit, dans la forme prévue, remplir et signer une attestation où il déclare avoir pris connaissance du code et y être lié. Cette attestation, une fois remplie, est remise au président du conseil, qui la remet au secrétaire de la Société aux fins de conservation.

Chaque nouvel administrateur ou vice-président doit faire de même dans les 30 jours suivant sa nomination.

4.11 Archives

Le secrétaire tient des archives où il conserve, notamment, les déclarations, divulgations et attestations qui doivent être transmises en vertu du présent code, les rapports et avis du comité de gouvernance et d'éthique et les décisions du président du conseil en matière d'éthique et de déontologie.

4.12 Abrogation

Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et dirigeants de la Société de l'assurance automobile du Québec adopté par la résolution AR 2539 du 09.02.11 est abrogé.

4.13 Entrée en vigueur

Le présent code entre en vigueur le 20 septembre 2012.

Édité par la Direction des communications
Société de l'assurance automobile du Québec

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016
ISBN 978-2-550-75538-8 (Imprimé)
ISBN 978-2-550-75539-5 (PDF)

Société de l'assurance automobile Québec

C-6225 (16-04)